

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 8203-2021 OS/JARU-S2

Lima, 23 de junio del 2021

Expediente N° 202100070039

Recurrente: [REDACTED]

Materia: Cargo por corte de servicio

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro y domicilio procesal: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-03494-2021

SUMILLA: La empresa distribuidora deberá dejar sin efecto el cargo por corte de servicio (desconexión de servicio) incluido en el recibo de enero de 2021, 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 enero de 2021.-** El recurrente, vía comunicación telefónica¹, reclamó por el cobro del cargo por corte del servicio (desconexión de servicio) incluido en el recibo emitido en enero de 2021. Solicitó que la notificación se realice en el predio donde se ubica el suministro.
- 1.2. **23 de febrero de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-03494-2021, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo.
- 1.3. **25 de marzo de 2021.-** El recurrente interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-03494-2021.
- 1.4. **31 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 por el cobro del cargo por el corte de servicio incluido en el recibo de enero de 2021.

3. ANÁLISIS

- 3.1. De conformidad con lo establecido en el literal d) del numeral 20.1 del del "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de

¹ Consta en el expediente el archivo digital de la grabación del reclamo interpuesto por el recurrente vía telefónica.

Electricidad y Gas Natural”² (en adelante, el Procedimiento de Reclamos), la empresa distribuidora deberá de resolver los reclamos, en los que se cuestione materias distintas o adicionales a las mencionadas en los literales a), b) y c) de dicho numeral 20.1 (como en el presente caso, consumo de gas natural), **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 cinco (5) días hábiles siguientes de la emisión.

- 3.2. Asimismo, de conformidad con lo establecido en el numeral 21.1 del Procedimiento de Reclamos, 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 del plazo de cinco días hábiles desde su emisión.
- 3.3. En ese sentido, considerando que el recurrente presentó su reclamo el 28 de enero de 2021 y que, el plazo para que la empresa distribuidora se pronuncie era de treinta (30) días hábiles, vencía el 11 de marzo de 2020.
- 3.4. Sobre el particular, la empresa distribuidora emitió la Resolución N° GNLC-RES-03494-2021, el 23 de febrero de 2021, es decir, dentro del plazo establecido en la normativa vigente. Por ello, **el plazo para notificar dicho pronunciamiento vencía el 2 de marzo de 2021**.

Notificación efectuada en primera instancia

- 3.5. En el presente procedimiento de reclamo, no consta medio probatorio alguno, en el que se observe que, al interponer su reclamo, **el recurrente haya autorizado expresamente para ser notificado a un correo o casilla electrónica**, según lo ordena la ley, por lo que esta vocalía procederá a analizar primero, si la notificación de la resolución de primera instancia se realizó conforme a lo establecido en la normativa vigente.

Marco normativo

- 3.6. En el artículo 20, numeral 4 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444³ (en adelante, el TUO de la LPAG) se establece que **la entidad que cuente con disponibilidad tecnológica puede asignar al administrado una casilla electrónica gestionada por esta, para la notificación de actos administrativos**, así como actuaciones emitidas en el marco de cualquier actividad administrativa, **siempre que cuente con el consentimiento expreso del administrado**.

Asimismo, en el numeral 20.2 del TUO de la LPAG se establece que **no es posible suplir alguna modalidad de notificación con otra** ni modificar el orden de prelación, **bajo sanción de nulidad de la notificación**.

- 3.7. En el artículo 27 del TUO de la LPAG se definió el **saneamiento de notificaciones defectuosas**, considerando que la notificación defectuosa por omisión de alguno de sus requisitos de contenido, surtirá efectos legales a partir de la fecha en que el interesado manifiesta expresamente haberla recibido, si no hay prueba en contrario; y que también

² Aprobada mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

³ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

se tendrá por bien notificado al administrado a partir de la realización de actuaciones procedimentales del interesado que permitan suponer razonablemente que tuvo conocimiento *oportuno* del contenido o alcance de la resolución, o interponga cualquier recurso que proceda.

- 3.8. Cabe añadir que el procedimiento administrativo podrá realizarse total o parcialmente a través de tecnologías, **debiendo respetar todos los principios, derechos y garantías del debido procedimiento previstos en la presente Ley, sin que se afecte el derecho de defensa ni la igualdad de las partes**, según lo establecido en el artículo 30 del TUO de la LPAG.
- 3.9. Existe, además, en la reglamentación especial, el derecho de los ciudadanos a acceder a servicios electrónicos seguros, *como manifestación de la voluntad de éstos (no están obligados)* y en el marco de lo previsto en el TUO de la LPAG y sus principios [artículos 40 y 41 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales⁴].
- 3.10. Asimismo, recientemente el artículo 14, literales f) y g) del “*Reglamento del Decreto Legislativo 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo*”⁵, ratifica **el derecho** de los ciudadanos digitales a relacionarse por canales digitales y haciendo uso de medios electrónicos con las entidades de la Administración pública, conforme al marco legal, y sobre todo su derecho a elegir **la modalidad de relacionarse con la Administración pública por medios** (tradicionales o) **digitales**, siempre que la norma de la materia lo permita; ello sin perjuicio de que se establezca la obligatoriedad del uso de un canal digital en una disposición legal.
- 3.11. Al respecto, cabe señalar que este organismo en general y esta vocalía en particular deben sujetarse a la ley y al derecho, conforme al principio de legalidad, por el cual las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, **la ley** y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas, en los términos del numeral 1.1 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG.
- 3.12. El numeral 11.2 del Procedimiento de Reclamos, establece un orden de prelación **para el caso en que falte el domicilio o dirección procesal del recurrente en el expediente administrativo, éste no exista o sea inubicable:**

*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.*⁶

Notificación a correo electrónico y saneamiento

- 3.13. Al respecto, considerando que del expediente **no se aprecia que al momento de presentar su reclamo el recurrente haya autorizado de modo explícito a ser notificado**

⁴ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

⁵ Decreto Supremo N° 029-2021-PCM.

⁶ Lo resaltado es nuestro.

por casilla electrónica o de manera personal; se debe tener en cuenta que la ley al exigir una autorización expresa, descarta toda conjetura sobre el particular y le exige a la empresa distribuidora la obtención de tal autorización explícita para que pueda notificar válidamente al recurrente por el medio electrónico.

- 3.14. Consta en el expediente el “Cargo Electrónico” emitido el 23 de febrero de 2021, por la empresa SOFTNET⁷, mediante el cual la empresa distribuidora pretende acreditar la notificación de la Resolución N° GNLC-RES-03494-2021 al usuario Jhony Díaz Mendoza. En el citado Cargo Electrónico se señala que “La notificación fue enviada el día 23-02-2021 11:56:09 GTM-05:00, según consta en el Registro de Intermediación Electrónica (...)”. **Al respecto, no registra como documento notificado el número de resolución. Además de haberse realizado la notificación** de la Resolución N° GNLC-RES-03494-2021, a esta dirección electrónica asignada al recurrente, **tal notificación sería inválida, dado que la empresa distribuidora no contó con la autorización expresa del recurrente para esta modalidad de notificación.**
- 3.15. Incluso no es posible proceder con el saneamiento de dicha notificación, dado que el recurrente impugnó el citado acto administrativo luego de transcurridos los cinco (5) días hábiles exigidos como plazo máximo para que la empresa distribuidora notifique la resolución de primera instancia (impugnó la resolución a los 22 días hábiles de emitida la resolución fechada el 25 de marzo de 2021)⁸.
- 3.16. Es decir, no sólo la resolución fue indebidamente diligenciada a una casilla electrónica no autorizado, en vez que la empresa haya procedido con aplicar el numeral 11.2 del Procedimiento de Reclamos, a falta de domicilio o dirección procesal, procediendo a diligenciar dicha resolución al domicilio en que se encuentra el suministro de electricidad, sino que tampoco es posible sanear la referida diligencia, en los términos que exige el numeral 27.2 del TUO LPAG, arriba citado.
- 3.17. Dado que la empresa distribuidora no cumplió con notificar debidamente su pronunciamiento dentro del plazo establecido en la normativa vigente, se verifica que operó la aplicación del silencio administrativo positivo, por lo que corresponde ampararlo en los términos en que fueron solicitados, de conformidad con el numeral 21.2 del Procedimiento de Reclamos y los numerales 5.3⁹ 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.
- 3.18. En consecuencia, la empresa distribuidora deberá refacturar en la cuenta del suministro [REDACTED] dejando sin efecto el cobro del cargo por el corte de servicio incluido en el recibo de enero de 2021; así como los intereses y moras que estos hubiesen generado por dicho concepto.

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

⁸ Distinto sería si el 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.

⁹ Texto modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1272.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin¹⁰, **SE RESUELVE:**

Artículo 1.º.- Declarar **FUNDADO** el reclamo del recurrente por el cobro del cargo por el corte de servicio incluido en el recibo de enero de 2021; en aplicación del silencio administrativo positivo.

Artículo 2.º.- La empresa distribuidora deberá refacturar en la cuenta del suministro [REDACTED] dejando sin efecto el cobro del cargo por el corte de servicio incluido en el recibo de enero de 2021; así como los intereses y moras que estos hubiesen generado por dicho concepto.

Asimismo, de corresponder, deberá reintegrar al 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 al recurrente del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro del plazo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente notificada con la presente resolución, 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: 23/06/2021
20:35:28

Sala Unipersonal 2
JARU

¹⁰ Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.