RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 6444-2021 OS/JARU-S2

Lima, 13 de mayo del 2021

Expediente N° 202100071903
Recurrente: [redacted]
Materia: Excesivos consumos facturados
Suministro: [redacted]
Ubicación del suministro: [redacted]
Resolución impugnada: N° GNLC-RES-04886-2021

SUMILLA: La concesionaria deberá emitir un nuevo pronunciamiento por en los recibos emitidos del 8 de octubre hasta el 9 de febrero del 2021, dado que no fue debidamente sustentado con la documentación pertinente.

NOTA: Para facilitar la comprensión de la presente resolución, se sugiere la lectura del folleto explicativo que se adjunta.

1. ANTECEDENTES

1.1. **27 de febrero de 2021.-** El recurrente, mediante la página web de la empresa distribuidora, reclamó por considerar excesivos los consumos facturados en los recibos emitidos del 8 de octubre hasta el 09 de febrero del 2021. Manifestó que su consumo promedio mensual es de S/ 15,00, por lo que los importes facturados no guardan relación con el consumo realizado en su predio en los últimos 6 años hasta el mes de julio de 2020. Asimismo, indicó que el personal de la empresa distribuidora no está realizando una correcta toma de lecturas, que su medidor se encuentra en el interior del predio y que tiene conectado un solo artefacto. No aceptó la prueba de contraste.

1.2. **23 de marzo de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-04886-2021, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo por los consumos facturados en los recibos emitidos del 8 de octubre hasta el 09 de febrero del 2021.

1.3. **26 de marzo de 2021.-** El recurrente presentó un recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-04886-2021. Reiteró lo manifestado en su reclamo.

1.4. **5 de abril del 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 los consumos incluidos en los recibos de 8 de octubre hasta el 09 de febrero del 2021.

3. ANÁLISIS

Saneamiento de notificación defectuosa

3.1. Sobre el particular, se verifica que los consumos facturados en los recibos emitidos del 8 de octubre hasta el 09 de febrero del 2021, al haber sido facturados a base de diferencia de lecturas, **corresponde ser resuelto mediante "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"**[1] (en adelante, Procedimiento de Reclamos Regular).

3.2. En el literal c) del numeral 20.1 del Procedimiento de Reclamos Regular, que 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 de la 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.

3.3. Al respecto, de conformidad con el numeral 3.2.2 del Procedimiento Especial de Reclamos y el 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),
- Si la empresa de distribución, no se pronuncia sobre el reclamo, o sobre alguno de los puntos reclamados, en los plazos establecidos en el numeral 1 del artículo 20 del citado procedimiento, (salvo en los casos en que estuviese facultada a suspender el procedimiento) o,
- **si no notifica su pronunciamiento dentro de los cinco (5) días hábiles desde su emisión.**

3.4. En tal sentido, de la documentación obrante en el expediente, **esta Sala ha determinado que la empresa distribuidora tenía un plazo de treinta (30) días hábiles para resolver el reclamo por los consumos facturados en los recibos emitidos del 8 de octubre hasta el 09 de febrero del 2021**, por lo que, **los plazos para que la empresa distribuidora se pronuncie vencía el 14 de abril de 2021**.

3.5. Al respecto, la empresa distribuidora emitió la Resolución N° GNLC-RES-04886-2021, el 23 de marzo del 2021, es decir, dentro del plazo establecido en la normativa vigente. Por ello, **el plazo para notificar dicho pronunciamiento vencía el 30 de marzo del 2021.**

3.6. 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.

---

[1] Aprobado mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

3.7. En el artículo 20, numeral 4 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444[2] (en adelante, el TUO de la LPAG) se establece que el administrado interesado o afectado por el acto, que hubiera **consignado en su escrito alguna dirección electrónica que conste en el expediente puede ser notificado a través de ese medio siempre que haya dado su autorización expresa para ello**.

3.8. 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**.

3.9. Con relación a ello, consta en el expediente el Cargo Electrónico emitida el 23 de marzo del 2021, por la empresa SOFTNET[3], mediante el cual la empresa distribuidora pretende acreditar la notificación de la Resolución N° GNLC-RES-04886-2021, sin embargo, **no hay evidencia** en el expediente, que el recurrente haya **autorizado expresamente para que se notifique a una casilla electrónica o correo electrónico** (por el contrario, del audio del reclamo se puede advertir que el recurrente solicitó que se le notifique en forma física).

3.10. Cabe precisar que en el numeral 19.1 del Procedimiento de Reclamos Regular, se indica que la empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada; por lo que correspondía a la empresa distribuidora acreditar la debida notificación de la Resolución N° GNLC-RES-04886-2021 conforme a lo establecido en la normativa vigente, sin embargo, no lo hizo.

3.11. No obstante, en el numeral 27 del TUO de la LPAG, se regula el saneamiento de notificaciones defectuosas, estableciendo en su numeral 1 que se tendrá por bien notificado al administrado a partir de la fecha en que el interesado manifiesta expresamente haberla recibido, si no hay prueba en contrario.

3.12. De otro lado, en el numeral 2) del artículo 27 del TUO de la LPAG, se señala que también 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.

3.13. Al respecto, debe tenerse en cuenta que el recurso de apelación del recurrente fue presentado el 26 de Marzo del 2021, es decir dentro de los cinco (5) días hábiles después de la emisión de la Resolución N° GNLC-RES-04886-2021, por lo tanto**, es de suponerse de forma razonable que tuvo conocimiento de dicho pronunciamiento dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de emisión de la misma**, por lo que el acto cumplió con la finalidad establecida precedentemente y supletoriamente en el artículo 155 del Código Procesal Civil, referido al objeto de la notificación[4], **subsanando, de esta manera, algún error que habría cometido la empresa distribuidora**.

---

[2] Aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
[3] Softnet Perú S.A.C., identificado con RUC N° 20508357401.
[4] Artículo 155.- El acto de la notificación tiene por objeto poner en conocimiento de los interesados el contenido de las resoluciones judiciales. El Juez, en decisión motivada, puede ordenar que se notifique a persona ajena al proceso.

Consumos facturados en los recibos emitidos del 8 de octubre hasta el 09 de febrero del 2021

3.14. En el numeral 4) del artículo 3 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444[5] (en adelante, TUO de la LPAG) se establece que el acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.

3.15. Asimismo, cabe precisar además que en el literal c) del artículo 10 del "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"[6] (en adelante, Procedimiento de Reclamos) se establece que las concesionarias deberán resolver los reclamos presentados considerando toda la información incluida en el expediente, tal como se señala en el Anexo 4 del citado procedimiento.

3.16. En el presente caso, la concesionaria declaró infundado el reclamo argumentando que la última lectura facturada al cliente corresponde al día 02 de marzo del 2021, la cual fue por 423 m3, según se puede apreciar en el recibo emitido el 10 de marzo del 2021. Asimismo, manifestó que el recurrente no solicitó el contraste de su medidor, y que el 04 de marzo del 2021 no pudo realizar la verificación de lecturas, debido a que no se encontró a nadie en el predio.

3.17. Al respecto, cabe indicar que resulta necesario contar con una lectura[7] en campo a partir de la cual se descarte errores en la toma de los registros de lecturas, error en el proceso de facturación y se determine los consumos demandados en base a la diferencia de lecturas reales, por lo que se concluye que el pronunciamiento de la concesionaria no ha sido debidamente motivado.

3.18. Por lo expuesto, se ha configurado la causal de nulidad establecida en el inciso 2) del artículo 10 de la LPAG, referida al defecto del requisito de validez establecido en el inciso 4) del artículo 3 de dicha norma (motivación).

3.19. En consecuencia, corresponde aplicar el literal c) del numeral 3 del artículo 25 del Procedimiento de Reclamos, en el que se establece que, constatada la existencia de una causal de nulidad, además de proceder con su declaración, cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto, se dispondrá la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo estableciendo el plazo para las acciones que se dispongan.

---

[5] Aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
[6] Aprobado mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.
[7] En el Anexo 4 del procedimiento "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", se establece la documentación que la concesionaria debe adjuntar en el expediente de reclamo a ser remitido a la JARU, para los reclamos referidos a la excesiva facturación, siendo la siguiente:

- Reporte N° 1 de evaluación de reclamos.
- **Actas de verificación de lecturas**.
- Detalle de facturaciones
- Historial de consumos y lecturas
- Certificado de aferición
- Certificado de pruebas de contraste
- Acta de resultados de prueba de medidor

3.20. Por lo tanto, corresponde a esta Sala reponer el procedimiento al estado en que, previamente al nuevo pronunciamiento administrativo, la concesionaria proceda a realizar una inspección de campo en la cual deberá de registrar la lectura del medidor, debiendo cursar una comunicación al recurrente del día y hora (**fija, sin rango de tiempo**) en la que realizará la inspección, acreditando el registro de lectura con vistas fotográficas.

3.21. Asimismo, se dispone que la concesionaria emita un nuevo pronunciamiento por los consumos incluidos en los recibos de 8 de octubre hasta el 09 de febrero del 2021, actuando y evaluando previamente los medios probatorios señalados en la presente resolución (numeral 3.20), debiendo adjuntar al expediente dicha documentación, dentro de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución. Dicha resolución podrá ser impugnada de conformidad con el procedimiento de Reclamos.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin[8], **SE RESUELVE:**

Artículo 1.°.- Declarar **NULA** la Resolución N° GNLC-RES-12614-2019 y **LO ACTUADO** con posterioridad a esta, respecto de los consumos incluidos en los recibos de 8 de octubre hasta el 09 de febrero del 2021.

Artículo 2.°.- La concesionaria deberá emitir un nuevo pronunciamiento por los consumos incluidos en los recibos de 8 de octubre hasta el 09 de febrero del 2021, a base de los medios probatorios señalados en la presente resolución (numeral 3.20), en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación. Asimismo, deberá pronunciarse concerniente a lo manifestado por el recurrente en su recurso de apelación.

Artículo 3.°.- La concesionaria deberá informar a este Organismo del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de vencido el plazo otorgado en el artículo precedente, remitiendo los documentos sustentatorios correspondientes, así como el cargo de notificación del nuevo pronunciamiento.

Firmado Digitalmente
por: BRASCHI O'HARA
Ricardo Abelardo Sixto
FAU 20376082114 hard
Fecha: 13/05/2021
20:24:42

Sala Unipersonal 2
JARU

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