

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2  
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN  
EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 6930-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 26 de mayo del 2021

Expediente N° 202100081383

Recurrente: [REDACTED]  
[REDACTED]

Materia: Excesivos consumos facturados

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro y domicilio procesal: [REDACTED]  
[REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-20086-2020

**SUMILLA:** La empresa distribuidora deberá refacturar los recibos emitidos el 16 de octubre y 16 de noviembre de 2020, considerando S/ 20,00 para cada periodo; 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. **20 de noviembre de 2020.-** La recurrente, vía comunicación telefónica<sup>1</sup>, reclamó por considerar excesivos los importes facturados en los recibos emitidos el 16 de octubre y 16 de noviembre de 2020. Manifiesta que su consumo promedio es de S/ 20,00 mensuales, habiendo un excedente de S/ 511,20 y que no vive en el predio. Asimismo, aceptó la notificación a su correo electrónico fazanedo@santamaria.pe.
- 1.2. **28 de diciembre de 2020.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-20086-2020, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo.
- 1.3. **12 de abril de 2021<sup>2</sup>.**- La recurrente presentó un recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-20086-2020, por estar disconforme con lo resuelto en la citada resolución.
- 1.4. **15 de abril 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 los recibos emitidos el 16 de octubre y 16 de noviembre de 2020.

<sup>1</sup> Consta en el expediente virtual, el archivo digital de la grabación de la llamada telefónica.

<sup>2</sup> El recurso administrativo fue presentado el sábado 10 de abril de 2021 (día inhábil), por lo que se considera que ingresó el siguiente día hábil: lunes 12 de abril de 2021.

### 3. ANÁLISIS

- 3.1 En el presente caso, el consumo facturado en los recibos emitidos el 16 de octubre y 16 de noviembre de 2020, fueron obtenidos en base a la diferencia de lecturas mensuales, por lo que este **corresponde ser evaluado conforme a lo establecido en el “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”<sup>3</sup>** (en adelante, Procedimiento de Reclamos).
- 3.2 En el literal d) del numeral 20.1 del Procedimiento de Reclamos, establece que 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.**
- 3.3 Asimismo, de conformidad con 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 de los cinco (5) días hábiles desde su emisión.**
- 3.4 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, por lo que considerando que el reclamo fue presentado el 20 de noviembre de 2020, **el plazo para que se pronuncie vencía el 8 de enero de 2021.**
- 3.5 Al respecto, la empresa distribuidora emitió la Resolución N° GNLC-RES-20086-2020, el 28 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 6 de enero de 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.
- 3.7 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.
- 3.8 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

---

<sup>3</sup> Aprobado mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

demostrar lo contrario, según el numeral 19.1 del Procedimiento de Reclamos, de aplicación supletoria.

- 3.9 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<sup>4</sup> (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.**
- 3.10 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.
- 3.11 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.
- 3.12 Al respecto, como se verificó en el audio remitido la recurrente aceptó expresamente que se le notifique a la dirección de correo electrónico fazanedo@santamaria.pe. Con relación a ello, consta en el expediente el documento "Cargo Electrónico" emitido el 28 de diciembre de 2020, por la empresa SOFTNET<sup>5</sup>, mediante el cual la empresa distribuidora pretende acreditar la notificación de la Resolución N° GNLC-RES-20086-2020 a la usuaria Fanny Nathali Azañedo. En el citado Cargo Electrónico se señala que "La notificación fue enviada el día 28-12-2020 11:19:00 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-19666-TEL-2020.pdf. Por lo que, no se tiene certeza si se está haciendo referencia a la resolución impugnada, ni a la fecha de su notificación.**
- 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 Incluso no es posible proceder con el saneamiento de dicha notificación, dado que la 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

<sup>4</sup> Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

<sup>5</sup> Softnet Perú S.A.C., identificado con RUC N° 20508357401.

resolución de primera instancia (impugnó la resolución en el día hábil 71 de haberse emitido la resolución fechada el 28 de diciembre de 2020)<sup>6</sup>.

- 3.15 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 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.
- 3.16 En consecuencia, considerando que la pretensión de la recurrente no contraviene el ordenamiento jurídico, corresponde declarar fundado el reclamo en aplicación de silencio administrativo positivo, por lo que la empresa distribuidora deberá refacturar los emitidos el 16 de octubre y 16 de noviembre de 2020, considerando S/ 20,00 para cada periodo (monto promedio de pago que indicó la recurrente al momento de presentar su reclamo).
- 3.17 Cabe precisar que, de ser el caso, de acuerdo con el 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 de la recurrente, mediante el descuento de unidades de energía en facturas posteriores o en efectivo, en una sola oportunidad.

#### 4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos del Osinergmin<sup>7</sup>, **SE RESUELVE:**

**Artículo 1.º.-** Declarar **FUNDADO** el reclamo por los recibos emitidos el 16 de octubre y 16 de noviembre de 2020, en aplicación del silencio administrativo positivo.

**Artículo 2.º.-** La empresa distribuidora deberá refacturar los recibos emitidos el 16 de octubre y 16 de noviembre de 2020, considerando S/ 20,00 para cada periodo; y de ser el caso, deberá reintegrar el pago efectuado en exceso, incluidos los intereses y moras correspondientes, a elección de la 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 y a la recurrente, del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los siete (7) días hábiles de recibida la presente resolución, adjuntando los documentos en los que conste el cumplimiento de lo ordenado.

**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

---

<sup>6</sup> Distinto sería si la 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.

<sup>7</sup> Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2  
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 6930-2021 OS/JARU-S2**

resuelto, tiene expedito su derecho de acudir a la vía judicial e interponer una demanda acción 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: 26/05/2021  
21:22:46

Sala Unipersonal 2  
JARU