

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2  
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN  
EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 9222-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 19 de julio del 2021

Expediente N° 202100081447

Recurrente: [REDACTED]  
[REDACTED]

Materia: Excesivos consumos facturados

Suministro: [REDACTED]

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

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-05183-2021

**SUMILLA:**

- La empresa distribuidora deberá emitir un nuevo pronunciamiento por los consumos facturados en los recibos emitidos de agosto de 2019 a diciembre de 2020, debido a que no confirmó ni desvirtuó, con la documentación pertinente, lo argumentado por la recurrente en su reclamo.
- No se evalúa el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido en enero de 2021, debido a que la recurrente carece de interés para obrar al no haberse facturado consumo alguno en dicho mes (0 kW.h).
- La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo facturado en el recibo emitido en febrero de 2021 y los cargos asociados a este, considerando "0" m<sup>3</sup>, 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. **3 de marzo de 2021.**- La recurrente, mediante la página web de la empresa distribuidora, reclamó por considerar excesivos los consumos facturados de los recibos emitidos desde el 27 de agosto de 2019 hasta la fecha de presentación de su reclamo (recibos emitidos de agosto de 2019 a febrero de 2021). Manifestó que:

- Desde el mantenimiento que se realizó el 29 de agosto de 2019 se elevó el consumo facturado.
- En agosto de 2019 llegó un monto de S/53,00 por lo que presentó su reclamo y este procedió.
- En el periodo de pandemia dejó de usar el servicio de gas, sin embargo, se factura S/32,00 mensuales.
- En noviembre 2020 uso 2 veces el servicio para calentar el lonche, facturándose 4 m<sup>3</sup> por un total de S/13,00.
- Decidió dejar de usar definitivamente el servicio y en el periodo del 20 de noviembre al 18 de diciembre de 2020, el medidor registró 10 m<sup>3</sup> con una lectura de 783 m<sup>3</sup> cuando la lectura esta 775 m<sup>3</sup>.
- Sin consumir el gas están cobrando S/26,05.

- Presentó muchos reclamos, sin ser atendido hasta la fecha, ponen fechas que van a mandar al técnico a revisar el medidor y no se acercaron; el 18 de octubre de 2020 presentó el reclamo N° 8007589106 mediante vía telefónica, el 30 de octubre de 2020 presencialmente con reclamo N° CON-68154, el 12 de noviembre de 2020 y 14 de enero de 2021 mediante reclamo N° CON-26027-TEL-2017.
- 1.2. **29 de marzo de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-05183-2021, la empresa distribuidora declaró fundado el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 23 de diciembre de 2020, fundado en parte el reclamo por los consumos facturados en los recibos emitidos el 27 de agosto de 2019 y del 26 de diciembre de 2019 hasta el 28 de agosto de 2020.
  - 1.3. **10 de abril de 2021.-** La recurrente interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-05183-2021.
  - 1.4. **15 de abril de 2020.-** La empresa distribuidora elevó los actuados en el presente procedimiento a esta Junta.

## 2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar la empresa distribuidora facturó correctamente los consumos de los recibos emitidos desde agosto de 2019 a febrero de 2021.

## 3. ANÁLISIS

### Consumos facturados en los recibos emitidos de agosto de 2019 a diciembre de 2020

- 3.1. De la revisión de la Resolución N° GNLC-RES-05183-2021, se observa que la empresa distribuidora analizó el reclamo por los consumos facturados por los recibos emitidos desde agosto de 2019 a diciembre de 2020; no obstante, en la parte resolutoria de la citada resolución, omitió pronunciarse respecto a los consumos facturados en los recibos emitidos de setiembre, octubre y noviembre de 2019, así como por setiembre, octubre y noviembre de 2020.
- 3.2. De acuerdo a lo establecido en el artículo 370 del Código Procesal Civil, aplicable supletoriamente, es posible integrar la resolución apelada en la parte decisoria, si la fundamentación aparece en la parte considerativa.
- 3.3. En concordancia con los principios de simplicidad y celeridad establecidos en los literales a) y c) del artículo 64 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aplicables para los procedimientos de reclamaciones en materia de servicios públicos regulados, corresponde integrar la Resolución N° GNLC-RES-05183-2021, respecto de los consumos facturados en los recibos emitidos de setiembre, octubre y noviembre de 2019, así como por setiembre, octubre y noviembre de 2020.
- 3.4. En el numeral 4) del artículo 3 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444<sup>1</sup> (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.

---

<sup>1</sup> Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

- 3.5. Asimismo, debe indicarse que en el numeral 19.1 de la Procedimiento de “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”<sup>2</sup> (en adelante, Procedimiento de Reclamos), se establece que la empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada.
- 3.6. Sobre el particular, la recurrente en su reclamo, señaló que contaba con reclamos anteriores presentados el 18 de octubre de 2020 (N° 8007589106), el 30 de octubre de 2020 (N° CON-68154-TEL-2020), el 12 de noviembre de 2020 y 14 de enero de 2021 (N° CON-26027-TEL-2017).
- 3.7. En ese sentido, a fin de emitir un pronunciamiento debidamente motivado, la empresa distribuidora debió desvirtuar o confirmar la afirmación de la recurrente, para lo cual resultaba necesario que valore y actúe el reporte de los reclamos presentados en el suministro [REDACTED] [REDACTED] (fecha en el cual indica presentó su último reclamo), con la documentación correspondiente a cada reclamo (medio por el cual se presentó el reclamo, ficha de registro, resoluciones emitidas y sus cargos de notificación, impugnaciones, actas de inspección, detalle de refacturaciones, de ser el caso); **pero ello no ocurrió.**
- 3.8. En ese sentido, se concluye que la motivación de la resolución impugnada fue insuficiente, configurándose la causal de nulidad establecida en el numeral 2, del artículo 10 del TUO de la LPAG, al haberse incumplido con el requisito de validez del acto administrativo contenido en el numeral 4, del artículo 3 de la misma norma (debida motivación).
- 3.9. En consecuencia, corresponde aplicar lo dispuesto en el literal c) del numeral 3 del artículo 25 de la 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.
- 3.10. Por lo tanto, corresponde reponer el procedimiento al estado en que la empresa distribuidora emita un nuevo pronunciamiento por los consumos facturados en los recibos emitidos desde agosto de 2019 a diciembre de 2020, actuando y valorando los medios probatorios señalados en la presente resolución, debiendo adjuntarlos al expediente, de ser el caso, dentro del plazo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución. De considerarlo la recurrente podrá impugnar dicha Resolución en los plazos establecidos en el Procedimiento de Reclamos.

#### **Consumos facturados en los recibos emitidos en enero y febrero de 2021**

- 3.11. De acuerdo a lo dispuesto en el literal a) del numeral 21.1 del Procedimiento de Reclamos, es aplicable el silencio administrativo positivo, si la empresa distribuidora, 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).

---

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

- 3.12. En el caso bajo análisis, de la revisión del reclamo presentado por la recurrente, se observa que este cuestionó, los consumos facturados en los recibos emitidos de agosto de 2019 a febrero de 2021, sin embargo, en la Resolución N° GNLC-RES-05183-2021, la empresa distribuidora no emitió pronunciamiento por los consumos facturados en los recibos emitidos en enero y febrero de 2021.
- 3.13. En ese sentido, dado que la empresa distribuidora omitió pronunciarse por los consumos facturados en los recibos emitidos en enero y febrero de 2021, corresponde la aplicación del silencio administrativo positivo, debiendo esta Junta amparar el reclamo en todo aquello que sea física y jurídicamente posible, de conformidad con el literal a) del numeral 21.1 del Procedimiento de Reclamos, y el artículo 5, numeral 3) del TUO de la LPAG; en los términos en que fueron solicitados, de acuerdo con el artículo 197, numeral 1) de la referida Ley.

Consumo facturado en el recibo emitido en enero de 2021

- 3.14. En el artículo 20.2 literal b del Procedimiento de Reclamos, se señala que se declarará improcedente el reclamo cuando quien reclama carezca de interés o legitimidad para obrar.
- 3.15. Al respecto, se verifica que en el recibo emitido en enero de 2021<sup>3</sup> se facturó un consumo de cero (0 m<sup>3</sup>), por tanto, considerando que la recurrente reclamó alegando exceso de consumo facturado en dicho mes, se concluye que no tenía interés para obrar.
- 3.16. De lo señalado, se concluye que el consumo facturado en el recibo emitido en enero de 2021, corresponden ser aplicados de acuerdo a la normativa vigente, por lo que la pretensión de la recurrente (considerar como excesivos dichos cargos) contraviene el ordenamiento jurídico, debido a que las disposiciones de las normas antes citadas (normas imperativas) son aplicables y obligatorias a todos los suministros [REDACTED]
- 3.17. En ese sentido, si bien ha operado el silencio administrativo positivo respecto del el consumo facturado en el recibo emitido en enero de 2021, produciéndose una resolución ficta<sup>4</sup>, se incurrió en la causal de nulidad del artículo 10, numeral 3 del TUO de la LPAG, según el cual son vicios del acto que causan su nulidad de pleno derecho: “Los actos expresos o **los que resulten como consecuencia** de la aprobación automática o **por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico,**

<sup>3</sup> Histórico de consumos:

Mes	Fecha	Lectura	Consumo kW.h
mar-21	17/03/2021	Estimación	6
feb-21	17/02/2021	Estimación	9
ene-21	20/01/2021	775	0
dic-20	18/12/2020	775	0
nov-20	20/11/2020	775	4
oct-20	22/10/2020	771	20

<sup>4</sup> Cabe recordar la naturaleza jurídica del silencio administrativo positivo, en el sentido que con dicha técnica legal se produce, en forma automática y por voluntad expresa de la Ley, una respuesta positiva, generando un verdadero acto administrativo pero de carácter presunto (se presume un pronunciamiento favorable al administrado); de modo que la Administración, en este caso la empresa distribuidora, incluso no puede emitir luego un pronunciamiento contrario, al haber concluido el procedimiento administrativo con dicho acto presunto. Así conforme al artículo 186, inciso 1) de la LPAG, una de las formas de conclusión del procedimiento, se produce por aplicación del silencio administrativo positivo, siendo que de acuerdo con el artículo 188, inciso 2) del mismo cuerpo normativo, el silencio administrativo tiene para todos los efectos el carácter de resolución que pone fin al procedimiento, sin perjuicio de la potestad de nulidad de oficio prevista en el artículo 202 de dicha Ley.

**o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o tramites esenciales para su adquisición”<sup>5</sup>.**

- 3.18. Por tanto, corresponde aplicar el literal c) del numeral 25.3 del Procedimiento de Reclamos, en el que se establece que, constatada la existencia de una causal de nulidad, de contar con los elementos suficientes podrá resolver el fondo del reclamo.
- 3.19. En ese sentido, dado que se cuenta con la información suficiente en el expediente administrativo para emitir un pronunciamiento respecto del reclamo de la recurrente en este extremo, y en atención a los considerandos expresados en los numerales precedentes de la presente resolución, **esta Sala concluye que resulta improcedente el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido en enero de 2021.**

Consumo facturado en el recibo emitido en febrero de 2021

- 3.20. En consecuencia, considerando que la pretensión de la recurrente no contraviene el ordenamiento jurídico, corresponde declarar fundado el reclamo en aplicación del silencio administrativo positivo, por lo que la empresa distribuidora deberá refacturar el consumo facturado en el recibo emitido en febrero de 2021 y los cargos afectos a este, considerando “0” m<sup>3</sup> (dado que la recurrente precisó en el reclamo que no venía haciendo uso del servicio), sin opción a posterior recupero por dicho mes de consumos.

#### 4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de Órganos Resolutivos de Osinergmin<sup>6</sup>, **SE RESUELVE:**

**Artículo 1.º.- INTEGRAR** la Resolución N° GNLC-RES-05183-2021 respecto de los consumos facturados en los recibos emitidos de setiembre, octubre y noviembre de 2019, así como por setiembre, octubre y noviembre de 2020.

**Artículo 2.º.-** Declarar **NULA** la Resolución N° GNLC-RES-05183-2021 y **LO ACTUADO** con posterioridad a ésta, en el extremo referido a los consumos facturados en los recibos emitidos desde agosto de 2019 a diciembre de 2020.

**Artículo 3.º.-** La empresa distribuidora deberá emitir un nuevo pronunciamiento por los consumos facturados en los recibos emitidos desde agosto de 2019 a diciembre de 2020, a base de los medios probatorios señalados en la presente resolución, en un plazo máximo de siete (7) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación. De considerarlo la recurrente podrá impugnar dicha Resolución en los plazos establecidos en el Procedimiento de Reclamos.

---

<sup>5</sup> Cabe indicar que conforme a la doctrina y el citado dispositivo legal, si el contenido del acto administrativo obtenido por silencio administrativo positivo (*resolución ficta o acto presunto*) se encontrara viciado con causal de nulidad, como podría ser por contravención de una norma legal, la Administración podrá declararlo nulo. Habiendo sido por demás reconocido esto en el artículo 10, inciso 3) de la Ley del Procedimiento Administrativo General. Véase DANOS ORDOÑEZ, Jorge. “El Silencio administrativo como técnica de garantía del particular frente a la inactividad formal de la Administración”. Revista IUS ET VERITAS, Año VII, N° 13, Lima, pp. 228. GÓMEZ APAC, Hugo / HUAPAYA TAPIA, Ramón. “Lo Bueno, lo malo y lo feo de la Ley del Silencio Administrativo”. En: “El Derecho Administrativo y la Modernización del Estado Peruano. Ponencias presentadas en el Tercer Congreso Nacional de Derecho Administrativo”. Grijley, Abril, 2008, Lima, pp. 84 – 85.

<sup>6</sup> Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.

**Artículo 4.º.-** Declarar **FUNDADO** el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido en febrero de 2021, en aplicación del silencio administrativo positivo.

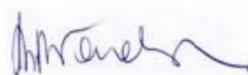
**Artículo 5.º.-** La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo facturado en el recibo emitido en febrero de 2021 y los cargos asociados a este, considerando "0" m<sup>3</sup>, sin opción a posterior recupero por dicho mes de consumos; y de corresponder, deberá reintegrar a la recurrente el 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 6.º.-** La empresa distribuidora deberá informar a este Organismo y la recurrente del cumplimiento de lo dispuesto en el artículo precedente, dentro del plazo de siete (7) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada 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 7.º.-** Declarar **NULA LA RESOLUCIÓN FICTA** producida como consecuencia del silencio administrativo positivo respecto del consumo facturado en el recibo emitido en enero de 2021.

**Artículo 8.º.-** Declarar **IMPROCEDENTE** el reclamo por el consumo facturado en el recibo de enero de 2021, al contravenir el ordenamiento jurídico.

**Artículo 9.º.- DECLARAR** agotada la vía administrativa (excepto por los consumos facturados en los recibos emitidos desde agosto de 2019 a diciembre de 2020) 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 meses contados desde la notificación de la presente resolución.



Firmado Digitalmente  
por: BRASCHI O'HARA  
Ricardo Abelardo Sixto  
FAU 20376082114 soft  
Fecha: 19/07/2021  
19:06:30

Sala Unipersonal 2  
JARU