

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 7306-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 03 de junio del 2021

Expediente N° 202100081456

Recurrente: [REDACTED]

Materias: Cargo por corte y reconexión de servicio y reparto de recibo

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]

Correo electrónico autorizado¹: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-05029-2021

SUMILLA:

- La empresa distribuidora deberá dejar sin efecto el cargo de corte y reconexión del servicio, facturado en el recibo emitido el 23 de marzo de 2021, en aplicación de silencio administrativo positivo.
- Es fundado el reclamo por reparto de los recibos de enero y febrero de 2021; en aplicación del silencio administrativo positivo, por lo que corresponde que la empresa distribuidora remita a la recurrente el duplicado de los referidos recibos.

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

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **17 de marzo de 2021.**- El recurrente, mediante la plataforma Tukuy Rikuy, reclamó por el cobro del cargo por corte y reconexión facturado en el recibo emitido el 23 de marzo de 2021 y el reparto de los recibos de enero y febrero de 2021.
- 1.2. **25 de marzo de 2021.**- Mediante la Resolución N° GNLC-RES-05029-2021, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo.
- 1.3. **12 de abril de 2021².**- El recurrente presentó recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-05029-2021. Manifestó que, Los recibos físicos de enero y febrero del 2021 no llegaron a su domicilio y solicita que se le envíe la recepción de dichos documentos y la exoneración de la penalidad por reconexión del gas por el monto de S/48.
- 1.4. **15 de abril de 2021.**- La empresa distribuidora elevó los actuados en el presente procedimiento a esta Junta.

¹ Según consta en el reporte el registro del reclamo.

² El recurso fue presentado un día inhábil (10 de abril de 2021), por lo que se considera el siguiente día hábil que resulta ser el 12 de abril de 2021.

2. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- 2.1. Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente el cargo por corte y reconexión facturado en el recibo emitido el 23 de marzo de 2021.
- 2.2. Determinar si la empresa distribuidora realizó la entrega de los recibos de enero y febrero de 2021 correctamente.

3. ANÁLISIS

- 3.1. De conformidad con lo establecido en el literal d) del numeral 20.1 del “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”³ (en adelante, 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, en el numeral 21.1 del Procedimiento de Reclamos, se indica que es aplicable el silencio administrativo positivo si la empresa distribuidora no emite pronunciamiento en los plazos establecidos en el numeral 20.1 del citado Procedimiento (salvo que estuviese facultada a suspender el procedimiento) o si no notifica su pronunciamiento dentro del plazo de cinco (5) días hábiles desde su emisión.
- 3.3. 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, de conformidad con lo establecido en el citado literal c) del numeral 20.1 del Procedimiento de Reclamos, por lo que considerando que el reclamo fue presentado el 17 de marzo de 2021, **el plazo para que se pronuncie la empresa distribuidora vencía el 30 de abril de 2021**.
- 3.4. Al respecto, la empresa distribuidora emitió la Resolución N° GNLC-RES-05029-2021, el 25 de marzo de 2021, es decir, dentro del plazo previsto en el Procedimiento de Reclamos. En este sentido, **el plazo para notificar dicho pronunciamiento vencía el 5 de abril de 2021**⁴.
- 3.5. Al respecto, 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.
- 3.6. 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 Aprobada mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD y modificatoria emitida en el artículo 3° de la Resolución N° 075-2015-OS-CD.

⁴ Considerando que el 1 y 2 de abril fueron días no hábiles.

- 3.7. 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, según el numeral 19.1 del Procedimiento de Reclamos regular.
- 3.8. 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 General⁵ (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.**
- 3.9. 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.
- 3.10. 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.**
- 3.11. Al respecto, como se verificó en el registro del reclamo, el recurrente consignó expresamente que se le notifique a su dirección de correo electrónico [REDACTED] Con relación a ello, consta en el expediente el Cargo Electrónico emitida el 25 de marzo de 2021, por la empresa SOFTNET⁶, mediante el cual la empresa distribuidora pretende acreditar la notificación de la Resolución N° GNLC-RES-05029-2021 al usuario Julio Cesar Flores. En el citado Cargo Electrónico se señala: "La notificación fue enviada el día 25-03-2021 11:27:47 GTM-05:00, según consta en el Registro de Intermediación Electrónica (...)". Sin embargo, **no registra como documento notificado el número de resolución. Por lo que, no se tiene certeza de la realización del acto de notificación de la resolución apelada.**
- 3.12. Al respecto, debe tenerse en cuenta que no consta en el expediente información relacionada a que el recurrente haya manifestado expresamente haber recibido la Resolución N° GNLC-RES-05029-2021, ni tampoco se cuenta con actuaciones procedimentales que permitan suponer que tuvo conocimiento oportuno del contenido o alcance de la resolución, por lo que no se ha cumplido con los presupuestos establecidos en el numeral 27.1 y el primer supuesto regulado en el numeral 27.2 del TUO de la LPAG, respectivamente.
- 3.13. Asimismo, no es posible proceder con el saneamiento de dicha notificación, dado que se trata de un recurso cuyo trámite no procede al haber sido impugnada la Resolución N° GNLC-RES-05029-2021, por el recurrente en el día diez (10) de haberse emitido la resolución fechada el 25 marzo de 2021), por lo que no se cumple con el segundo supuesto establecido en el numeral 27.2 del TUO de la LPAG.

⁵ Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

⁶ Softnet Perú S.A.C., identificado con RUC N° 20508357401.

- 3.14. 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 el numeral 21.2 del Procedimiento de Reclamos Regular (que es de aplicación supletoria) 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.

Corte y reconexión del servicio incluido en el recibo emitido el 23 de marzo de 2021

- 3.15. En consecuencia, la empresa distribuidora deberá refacturar en la cuenta del suministro [REDACTED] dejando sin efecto los cargos por corte y reconexión de servicio (desconexión y reconexión de servicio) incluidos en el recibo emitido el 23 de marzo de 2021; además, deberá refacturar los intereses y moras que estos hubiesen generado.

Reparto de recibos de enero y febrero de 2021

- 3.16. Además, considerando que la pretensión del recurrente respecto del reparto de recibos de enero y febrero de 2021 no contraviene el ordenamiento jurídico, corresponde declarar fundado el reclamo en aplicación de silencio administrativo positivo, por lo que, la empresa distribuidora deberá remitir al recurrente el duplicado de dichos recibos.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁷, **SE RESUELVE:**

Artículo 1.º.- Declarar **FUNDADO** el reclamo del recurrente por el cobro del cargo por corte y reconexión facturado en el recibo emitido el 23 de marzo de 2021; en aplicación del silencio administrativo positivo.

Artículo 2.º.- La empresa distribuidora deberá refacturar la cuenta del suministro [REDACTED] dejando sin efecto el cargo por corte y reconexión (desconexión y reconexión de servicio) incluido en el recibo emitido el 23 de marzo de 2021.

Asimismo, deberá remitir al recurrente el duplicado de los recibos emitidos en enero y febrero de 2021.

Además, de corresponder, deberá reintegrar al 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 3.º.- La empresa distribuidora deberá informar a Osinergmin y al recurrente del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los diez días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, 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).

⁷ 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° 7306-2021 OS/JARU-S2

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: ARELLANO
ARELLANO Maria
Margarita FAU
20376082114 hard
Fecha: 03/06/2021
21:17:23

Sala Unipersonal 2
JARU