

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 7228-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 02 de junio del 2021

Expediente N° 202100084330

Recurrente: [REDACTED]
[REDACTED]

Materia: Excesivo consumo facturado (lectura errónea)

Suministro: [REDACTED]

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

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-03276-2021

SUMILLA: La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo incluido en el recibo emitido el 20 de octubre de 2020, considerando para este el importe total S/ 25,00 y dejar sin efecto el excedente de S/ 1710,08; 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. **15 de enero de 2021.-** El recurrente, vía comunicación telefónica¹, reclamó por considerar excesivo el consumo facturado en el recibo emitido el 20 de octubre de 2020 (lectura errónea). Manifestó que su consumo promedio es de S/ 25 mensuales, habiendo un excedente de S/ 1710,08 que no pagará y que el medidor es exterior. Asimismo, aceptó la notificación a su correo electrónico ckrlos_86@hotmail.com.
- 1.2. **18 de febrero de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-03276-2021, la empresa distribuidora declaró fundado en parte el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 20 de octubre de 2020.
- 1.3. **12 de abril de 2021.-** El recurrente presentó un recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-03276-2021. Manifestó que:
- Su servicio es doméstico y solo contiene un punto instalado para la cocina, que las personas que habita el predio con su esposa y dos hijos menores.
 - Desde que inició el servicio, su promedio de consumo es de S/ 18 a S/ 25 mensuales.
 - La distribución de su predio es independiente, dividido en 3 pisos, cada piso con medidor independiente del servicio de gas.
 - Se verificó su servicio y todo estaba correcto, siendo que se le indicó que era imposible que haya consumido tantos m³ por un solo punto de gas y que era probable que haya ocurrido un error de facturación.

¹ Consta en el expediente virtual, el archivo digital de la grabación de la llamada telefónica.

1.4. **19 de abril de 2021.**- La empresa distribuidora elevó los actuados a esta Junta

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente el consumo en el recibo emitido el 20 de octubre de 2020.

3. ANÁLISIS

- 3.1 En el presente caso, se verifica que el consumo reclamado incluido en el recibo emitido el 20 de octubre de 2020 corresponde a una liquidación por consumos estimados, relacionados con el estado de emergencia nacional y según la facultad que se les otorgó a las empresas de distribución de emplear esta modalidad de facturación mediante el Decreto de Urgencia N° 035-2020 y modificado mediante Decretos de Urgencia Nos. 062-2020 y 074-2020, por lo tanto, corresponde ser evaluado considerando el "Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional"² (en adelante, el Procedimiento Especial de Reclamos).
- 3.2 De conformidad establecido en numeral 3.1 y 3.2 del Procedimiento Especial de Reclamos para los consumos inmersos dentro de su periodo de aplicación, la empresa distribuidora debe cumplir con realizar una etapa informativa y resolutive con **un plazo máximo de treinta (30) días hábiles para cada etapa, por lo que el plazo para resolver el reclamo puede ser hasta en sesenta (60) días hábiles**, y además se precisó en el artículo 7 que debe ser notificada conforme a lo dispuesto en el artículo 11 del Procedimiento de Reclamos Regular, aprobado mediante Resolución N° 269-2014-OS/CD.
- 3.3 Además, de conformidad con lo establecido en el numeral 21.1 del "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"³ (en adelante, el 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) o si no notifica su pronunciamiento dentro del plazo de cinco (5) días hábiles desde su emisión.
- 3.4 En ese sentido, considerando que el recurrente presentó su reclamo el 15 de enero de 2021 y que, el plazo para que la empresa distribuidora se pronuncie era de sesenta (60) días hábiles, este vencía el 13 de abril de 2021.
- 3.5 Al respecto, la empresa distribuidora emitió la Resolución N° GNLC-RES-03276-2021, el 18 de enero de 2021, es decir, dentro del plazo establecido en la normativa vigente. En este sentido, **el plazo para notificar dicho pronunciamiento vencía el 25 de febrero 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

² Aprobada mediante la Resolución N° 079-2020-OS/CD.

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

el que figure en su documento de identidad, según el numeral 11.2 del Procedimiento de Reclamos regular.

- 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 regular.
- 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 demostrar lo contrario, según el numeral 19.1 del Procedimiento de Reclamos regular, 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 General⁴ (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 el recurrente aceptó expresamente que se le notifique a la dirección de correo electrónico: ckrlos_86@hotmail.com. Con relación a ello, consta en el expediente el documento "Cargo Electrónico" emitido el 18 de febrero de 2021, por la empresa SOFTNET⁵, mediante el cual la empresa distribuidora pretende acreditar la notificación de la Resolución N° GNLC-RES-03276-2021 al usuario Carlos Antonio Aranda. En el citado Cargo Electrónico se señala que "La notificación fue enviada el día 18 de febrero de 2021 10:32:51 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-00634-**

⁴ Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

⁵ Softnet Perú S.A.C., identificado con RUC N° 20508357401.

TEL-2021.pdf; por lo que, no se tiene certeza de la fecha de notificada la resolución apelada.

- 3.13 Por otro lado, de la revisión de los actuados, **no se advierte que el recurrente haya emitido una respuesta de recepción de la documentación enviada mediante correo electrónico por la empresa distribuidora**, ni se observa una respuesta automática de su cuenta de correo personal (hotmail), ni de una plataforma tecnológica o sistema informático de la empresa distribuidora que acredite fehacientemente tal notificación en los términos aludidos por la Ley, pese a que los numerales 11.7 y 19.1 del Procedimiento de Reclamos regular establecen que es responsabilidad de la empresa distribuidora acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto a la materia reclamada, en este punto, el probar la efectiva notificación vía correo electrónico; **por lo que correspondía que la empresa distribuidora notifique su pronunciamiento mediante cédula de notificación, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, conforme al numeral 20.4 del TUO de la LPAG.**
- 3.14 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.**
- 3.15 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, corresponde ordenar a la empresa distribuidora que refacture el consumo incluido en el recibo emitido el 20 de octubre de 2020⁶, considerando para este el importe total de S/ 25 (reconocido por el recurrente en su reclamo) y dejar sin efecto el excedente de S/ 1710,08.
- 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

⁶ Detalle:

Reporte de Facturación y Pagos									
Imp.	Hro. Recibo	Fe.Emisión	Cons.(+IGV)	Imp.Tot. ...	Moneda	Fe.Vcto	Imp.Ca...	Estado	
<input type="checkbox"/>	0001-38840290	22.01.2020	20.95	21.01	PEN	06.02.2020	23.20	PAGO TOTAL	
<input type="checkbox"/>	S001-00520512	20.02.2020	30.41	30.41	PEN	06.03.2020	32.60	PAGO TOTAL	
<input type="checkbox"/>	S001-01482514	18.03.2020	4.31	4.41	PEN	17.04.2020	6.60	PAGO TOTAL	
<input type="checkbox"/>	S001-02475927	20.04.2020	19.25	19.21	PEN	20.05.2020	21.40	PAGO TOTAL	
<input type="checkbox"/>	S001-03458889	19.05.2020	17.49	17.51	PEN	03.06.2020	19.70	PAGO TOTAL	
<input type="checkbox"/>	S001-04441689	17.06.2020	15.89	15.91	PEN	02.07.2020	18.10	PAGO TOTAL	
<input type="checkbox"/>	S001-05422222	22.07.2020	17.48	17.51	PEN	06.08.2020	0.00	VENCIDA	
<input type="checkbox"/>	S001-06423901	19.08.2020	17.56	17.49	PEN	03.09.2020	20.50	PAGO TOTAL	
<input type="checkbox"/>	S001-07418920	18.09.2020	14.14	14.19	PEN	03.10.2020	17.20	PAGO TOTAL	
<input type="checkbox"/>	S001-08501419	20.10.2020	1,735.13	1,735.09	PEN	04.11.2020	3.02	PAGO PARCIAL	
<input type="checkbox"/>	S001-09429040	18.11.2020	20.48	23.79	PEN	03.12.2020	26.80	PAGO TOTAL	
<input type="checkbox"/>	S001-10735742	23.12.2020	27.44	39.09	PEN	07.01.2021	42.10	PAGO TOTAL	
<input type="checkbox"/>	S001-11774299	27.01.2021	27.45	49.68	PEN	11.02.2021	52.69	PAGO TOTAL	

deberá efectuar el reintegro, a elección del 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 Osinergmin⁷, **SE RESUELVE:**

Artículo 1.º.- Declarar **FUNDADO** el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 20 de octubre de 2020, en aplicación del silencio administrativo positivo.

Artículo 2.º.- La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo incluido en el recibo emitido el 20 de octubre de 2020, considerando para este el importe total de S/ 25 y dejar sin efecto el excedente de S/ 1710,08.

De ser el caso, deberá reintegrar el pago efectuado en exceso, incluidos los intereses y moras correspondientes, a elección del 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 al 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 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: ARELLANO
ARELLANO Maria
Margarita FAU
20376082114 hard
Fecha: 02/06/2021
22:40:14

Sala Unipersonal 2
JARU

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