

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 7149-2021 OS/JARU-S2

Lima, 01 de junio del 2021

Expediente N° 202100085980

Usaria: [REDACTED]

Materia: Queja por aplicación del silencio administrativo positivo

Suministro: [REDACTED]

Domicilio procesal: [REDACTED]

SUMILLA:

- La queja es fundada, debido a que se ha verificado que la empresa distribuidora no notificó correctamente su pronunciamiento respecto del reclamo presentado por la usuaria.
- El reclamo por los excesivos consumos facturados en marzo a noviembre de 2020 es fundado, por lo que, la empresa distribuidora deberá refacturar dichos recibos, considerando un consumo a 4 m3.

1. ANTECEDENTES

- 1.1 **15 de diciembre de 2020.-** La usuaria, a través del aplicativo Tukuy Rickuy, presentó un reclamo por considerar excesivos los consumos facturados en marzo a noviembre de 2020 (N° REC-21363-ESC-2020). Asimismo, la usuaria autorizó que se le notifique en su correo electrónico: medina.1894@hotmail.com.
- 1.2 **1 de febrero de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-02123-2021, la empresa distribuidora declaró fundado en parte el reclamo presentado, el 15 de diciembre de 2020.
- 1.3 **2 de febrero de 2021.-** La empresa distribuidora notificó vía correo electrónico el documento N° REC-21363-ESC-2020.
- 1.4 **16 de abril de 2021.-** La usuaria presentó, ante la empresa distribuidora, una queja por aplicación del silencio administrativo positivo, manifestando que la empresa distribuidora no le había notificado la resolución respecto de su reclamo registrado el 15 de diciembre de 2020, dentro del plazo establecido en la normativa vigente.
- 1.5 **20 de abril de 2021.-** La empresa distribuidora remitió ante esta Junta la queja con sus descargos respectivos.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde amparar la queja por aplicación del silencio administrativo.

3. ANÁLISIS

- 3.1 En cualquier estado del procedimiento de reclamo, los usuarios podrán recurrir en queja ante esta Junta, entre otros casos, por la aplicación del silencio administrativo positivo, según el artículo 34 del "Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural¹ (en adelante, el Procedimiento de Reclamos).
- 3.2 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 días hábiles desde su emisión, según el numeral 21.1 del Procedimiento de Reclamos.**

Notificación efectuada en primera instancia

- 3.3 Al respecto, dado que, en el presente procedimiento de reclamo, no se observa que la usuaria haya autorizado expresamente a ser notificado vía correo electrónico, como lo exige la ley, por lo que esta vocalía procederá a analizar si la notificación de la resolución de primera instancia se realizó conforme a lo establecido en la normativa vigente, para lo cual procederá a realizar un recorrido y análisis de ésta.

Marco normativo

- 3.4 En el artículo 20, numeral 4 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444² (en adelante, el TUO de la LPAG) se establece que **la entidad que cuente con disponibilidad tecnológica puede asignar al administrado una casilla electrónica gestionada por esta, para la notificación de actos administrativos, así como actuaciones emitidas en el marco de cualquier actividad administrativa, siempre que cuente con el consentimiento expreso del administrado.**

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.**

- 3.5 En el artículo 27 del TUO de la LPAG se definió el **saneamiento de notificaciones defectuosas**, considerando que la notificación defectuosa por omisión de alguno de sus requisitos de contenido, surtirá efectos legales a partir de la fecha en que el interesado manifiesta expresamente haberla recibido, si no hay prueba en contrario; y 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.**
- 3.6 Cabe añadir que el procedimiento administrativo podrá realizarse total o parcialmente a través de tecnologías, **debiendo respetar todos los principios, derechos y garantías del debido procedimiento previstos en la presente Ley, sin que se afecte el derecho de defensa ni la igualdad de las partes**, según lo establecido en el artículo 30 del TUO de la LPAG.
- 3.7 Existe, además, en la reglamentación especial, el derecho de los ciudadanos a acceder a servicios electrónicos seguros, *como manifestación de la voluntad de éstos (no están*

¹ Aprobada mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

² Aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

obligados) y en el marco de lo previsto en el TUO de la LPAG y sus principios [artículos 40 y 41 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales³].

- 3.8 Asimismo, recientemente el artículo 14, literales f) y g) del *“Reglamento del Decreto Legislativo 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo”*⁴, ratifica **el derecho** de los ciudadanos digitales a relacionarse por canales digitales y haciendo uso de medios electrónicos con las entidades de la Administración pública, conforme al marco legal, y sobre todo su derecho a elegir **la modalidad de relacionarse con la Administración pública por medios** (tradicionales o) **digitales**, siempre que la norma de la materia lo permita; ello sin perjuicio de que se establezca la obligatoriedad del uso de un canal digital en una disposición legal.
- 3.9 El numeral 11.2 del *“Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”*⁵ (en adelante, el Procedimiento de Reclamos), en que se establece un orden de prelación **para el caso en que falte el domicilio o dirección procesal del usuario en el expediente administrativo, éste no exista o sea inubicable:**

*“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.”*⁶

Notificación a correo electrónico y saneamiento

- 3.10 Sobre el particular, de los actuados se ha verificado que, la usuaria al momento de realizar su reclamo manifestó su consentimiento expreso para que la empresa distribuidora le notifique electrónicamente el pronunciamiento respectivo sobre su reclamo presentado el 15 de diciembre de 2020, a su correo electrónico: medina.1894@hotmail.com.
- 3.11 Consta en el expediente el Cargo Electrónico emitida el 2 de febrero de 2021, por la empresa SOFTNET⁷, mediante el cual la empresa distribuidora pretende acreditar la notificación de la Resolución N° GNLC-RES-02123-2021 a la usuaria (Graciela Carmen Mosquera Tarazona). En el citado Cargo Electrónico se señala que *“La notificación fue enviada el día 02-02-2021 17:09:22 GTM-05:00, según consta en el Registro de Intermediación Electrónica (...)”*. **Sin embargo, no registra como documento notificado el número de resolución (N° GNLC-RES-02123-2021)**. Por lo que, no se tiene certeza la fecha de notificación respecto de la resolución de primera instancia.
- 3.12 Sobre el particular, es necesario señalar que los descargos respecto de las quejas presentadas por los usuarios del servicio público tienen por finalidad que las empresas de distribución ejerzan su derecho de defensa, reconocido en el artículo 139, inciso 14) de la Constitución del Perú, ante las imputaciones esbozadas, referidas a las quejas por aplicación del silencio

³ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

⁴ Decreto Supremo N° 029-2021-PCM.

⁵ Aprobada mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

⁶ Lo resaltado es nuestro.

⁷ Softnet Perú S.A.C., identificado con RUC N° 20508357401.

administrativo positivo, conforme a los numerales 19.1 y 37.5 del Procedimiento de Reclamos.

- 3.13 Por tanto, dado que la empresa distribuidora no cumplió con notificar debidamente su pronunciamiento dentro del plazo establecido en la normativa vigente en relación a los excesivos consumos facturados en marzo a noviembre de 2020, se verifica que operó la aplicación del silencio administrativo positivo, **resultando fundado el reclamo en todo aquello que sea física y jurídicamente posible, de conformidad con el numeral 21.2 del Procedimiento de Reclamos** 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 de la República.
- 3.14 Asimismo, cabe indicar que, según las normas reglamentarias vigentes, sí la empresa distribuidora se pronuncia fuera de los plazos establecidos, dicha resolución es nula. Si la notifica fuera de plazo es ineficaz. En cualquiera de los casos a solicitud de la usuaria o de oficio, Jaru declarará la aplicación del silencio administrativo positivo, lo que implica que su reclamo se considerará fundado, teniendo el carácter de resolución que pone fin al procedimiento, según el numeral 21.2 del Procedimiento de Reclamos.
- 3.15 En consecuencia, considerando que la pretensión de la usuaria referido a los excesivos consumos facturados en marzo a noviembre de 2020, no contraviene el ordenamiento jurídico, corresponde declarar fundado el reclamo en aplicación del silencio administrativo positivo; por lo tanto, dado que la usuaria no precisó el consumo que le correspondía asumir en el mes reclamado, se dispone que la empresa distribuidora proceda a refacturar los consumos de marzo a noviembre de 2020, considerando 4 m³ (consumo⁸ promedio de los

⁸ Se considera de 9 meses, dado que la empresa distribuidora no adjuntó el reporte de consumos y facturaciones.

Histórico de consumos:

Meses	Fecha	Lectura	Consumo kW.h
Dic- 20	18/12/2020	4022.0	304.0
Nov- 20	20/11/2020	3718.0	295.0
Oct-20	22/10/2020	3423.0	282.0
Set- 20	26/09/2020	3141.0	71.0
Ago- 20	21/08/2020	20108.0	78.0
Jul- 20	21/07/2020	2030.0	59.0
Jun- 20	19/06/2020	1971.0	72.0
May- 20	22/05/2020	1400.0	82.0
Abr- 20	23/04/2020	1318.0	311.0
Mar- 20	22/03/2020	866.0	104.0
1 Feb- 20	21/02/2020	762.0	662.0
2 Ene- 20	22/01/2020	100.0	6.0
3 Dic- 19	20/12/2019	94.0	6.0
4 Nov- 19	22/11/2019	88.0	0.0
5 Oct- 19	22/10/2019	88.0	2.0
6 Set- 19	20/09/2019	86.0	11.0
7 Ago- 19	21/08/2019	75.0	9.0
8 Jul- 19	19/07/2019	66.0	0.0
9 Jun- 19	21/06/2019	66.0	22.0
10 May- 19	22/05/2019	44.0	21.0
11 Abr- 19	23/04/2019	23.0	23.0
12 Mar- 19	21/03/2019	0.0	0.0

4 m³/mes

dos consumos más bajos registrados en los doce meses anteriores), así como los cargos asociados a estos.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁹, **SE RESUELVE:**

Artículo 1°.- Declarar **FUNDADA** la queja por aplicación del silencio administrativo.

Artículo 2°.- Declarar **FUNDADO** el reclamo respecto a los excesivos consumos facturados en marzo a noviembre de 2020.

Artículo 3°.- La empresa distribuidora deberá refacturar en la cuenta del suministro [REDACTED] los recibos de marzo a noviembre de 2020 y los cargos que dependen de éstos, considerando un consumo de 4 m³/mes.

Asimismo, de corresponder, deberá reintegrar a la usuaria el pago que hubiese efectuado en exceso, incluidos los intereses y moras generados, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 77° del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos.

Artículo 4°.- La empresa distribuidora deberá informar a este organismo y a la usuaria del cumplimiento de lo dispuesto en el artículo precedente, 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 5°.- **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 para interponer demanda contencioso administrativa respectiva, 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: 01/06/2021
21:15:09

Sala Unipersonal 2
JARU

⁹ Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.