

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 11323-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 08 de septiembre del 2021

Expediente N° 202100091389

Recurrente: [REDACTED]
[REDACTED]

Materia: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

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

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-04595-2021

SUMILLA: La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo incluido en el recibo emitido el 18 de enero de 2021, descontando el importe de S/ 19,32 en aplicación de 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. **11 de febrero de 2021.-** La recurrente, vía comunicación telefónica¹, reclamó por considerar excesivo el consumo facturado en el recibo emitido el 18 de enero de 2021. Manifestó que su consumo promedio es de S/ 15 mensuales, habiendo un excedente de S/ 19,32 que no pagará. Asimismo, no aceptó la notificación por correo electrónico.
- 1.2. **16 de marzo de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-04595-2021, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo.
- 1.3. **22 de abril de 2021.-** La recurrente interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-04595-2021.
- 1.4. **26 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 incluido en el recibo emitido el 18 de enero de 2021.

3. ANÁLISIS

Notificación efectuada en primera instancia

- 3.1. En el presente procedimiento de reclamo, no consta medio probatorio alguno, en el que se observe que, al interponer su reclamo, **la recurrente haya autorizado expresamente**

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

para ser notificado a un correo o casilla electrónica, según lo ordena la ley, por lo que esta vocalía procederá a analizar primero, si la notificación de la resolución de primera instancia se realizó conforme a lo establecido en la normativa vigente.

Marco normativo

- 3.2. 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 el administrado interesado o afectado por el acto, que hubiera **consignado en su escrito alguna dirección electrónica que conste en el expediente puede ser notificado a través de ese medio siempre que haya dado su autorización expresa para ello.**

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.**

- 3.3. 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.**

- 3.4. 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.

- 3.5. 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 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].

- 3.6. Al respecto, cabe señalar que este organismo en general y esta vocalía en particular deben sujetarse a la ley y al derecho, conforme al principio de legalidad, por el cual las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, **la ley** y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas, en los términos del numeral 1.1 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG.

- 3.7. Asimismo, el numeral 11.2 del "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"⁴ (en adelante, el Procedimiento de Reclamos), establece un orden de prelación **para el caso en que falte el domicilio o dirección procesal de la recurrente en el expediente administrativo, éste no exista o sea inubicable:**

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

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

⁴ Aprobada mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

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.⁵

Notificación a correo electrónico y saneamiento

- 3.8. Conforme hemos indicado líneas arriba, del expediente se aprecia que al momento de presentar su reclamo la recurrente no autorizó ser notificado por correo electrónico o casilla electrónica, por el contrario, **precisó que deseaba ser notificada de manera física al predio en el que se encuentra instalado el suministro** ([REDACTED])
- 3.9. Consta en el expediente el “Cargo Electrónico” emitido el 16 de marzo de 2021, por la empresa SOFTNET⁶, mediante el cual la empresa distribuidora pretende acreditar la notificación de la Resolución N° GNLC-RES-04595-2021 al usuario Elsa Flores Heredia. En el citado Cargo Electrónico se señala que “La notificación fue enviada el día 16-03-2021 11:17:34 GTM-05:00, según consta en el Registro de Intermediación Electrónica (...)”. **Sin embargo, no registra como documento notificado el número de resolución. Además de haberse realizado la notificación de la Resolución N° GNLC-RES-04595-2021, a esta dirección electrónica asignada a la recurrente, tal notificación sería inválida, dado que la empresa distribuidora no contó con la autorización expresa de la recurrente para esta modalidad de notificación.**
- 3.10. 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 resolución de primera instancia (impugnó la resolución a los 25 días hábiles de emitida la resolución fechada el 16 de marzo de 2021)⁷.
- 3.11. Es decir, no sólo la resolución fue indebidamente diligenciada a una casilla electrónica no autorizado, en vez que la empresa haya procedido con aplicar el numeral 11.2 del Procedimiento de Reclamos, a falta de domicilio o dirección procesal, procediendo a diligenciar dicha resolución al domicilio en que se encuentra el suministro de electricidad, sino que tampoco es posible sanear la referida diligencia, en los términos que exige el numeral 27.2 del TUO LPAG, arriba citado.
- 3.12. Dado que la empresa distribuidora no cumplió con notificar debidamente su pronunciamiento dentro del plazo establecido en la normativa vigente, se verifica que operó la aplicación del silencio administrativo positivo, por lo que corresponde ampararlo en los términos en que fueron solicitados, de conformidad con el numeral 21.2 del Procedimiento de Reclamos y los numerales 5.3⁸ 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.

⁵ Lo resaltado es nuestro.

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

⁷ 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.

⁸ Texto modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1272.

- 3.13. 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; y disponer que la empresa distribuidora proceda a refacturar el consumo incluido emitido el 18 de enero de 2021, descontando el importe de S/ 19,32 (que corresponde al exceso cuestionado por la recurrente en su reclamo).
- 3.14. 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 de Osinergmin⁹, **SE RESUELVE:**

Artículo 1.º.- Declarar **FUNDADO** el reclamo de la recurrente por el consumo facturado en el recibo emitido el 18 de enero de 2021, en aplicación del silencio administrativo positivo.

Artículo 2.º.- La empresa distribuidora deberá refacturar en la cuenta del suministro [REDACTED] el consumo facturado en el recibo emitido el 18 de enero de 2021, descontando el importe de S/ 19,32.

Asimismo, de corresponder, deberá reintegrar a la recurrente el pago que hubiese efectuado en exceso, 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 3.º.- La empresa distribuidora deberá informar a este organismo y a la recurrente del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro del plazo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente notificada con 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 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 (3) meses contados desde la notificación de la presente resolución.

Firmado Digitalmente
por: BRASCHI O'HARA
Ricardo Abelardo Sixto
FAU 20376082114 hard
Fecha: 08/09/2021
18:02:44

Sala Unipersonal 2
JARU

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