

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2  
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN  
EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 11770-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 15 de septiembre del 2021

Expediente N° 202100096102

Usuario: [REDACTED]  
[REDACTED]

Materia: Queja por incluir en el recibo y/o requerir el monto materia de reclamo

Suministro: [REDACTED]

Correo electrónico autorizado<sup>1</sup>: [REDACTED]

**SUMILLA:**

- Corresponde aplicar el silencio administrativo positivo respecto del reclamo por los excesivos consumos facturados en noviembre y diciembre de 2020 (reclamo N° REC-21619-TEL-2020), debido a que se ha verificado que la empresa distribuidora no emitió su pronunciamiento dentro del plazo establecido en la normativa vigente.

- El reclamo por los excesivos consumos facturados en noviembre y diciembre de 2020 es fundado, en aplicación del silencio administrativo positivo, por lo que, la empresa distribuidora deberá refacturar de la cuenta del suministro [REDACTED] dichos recibos, descontando el importe total ascendente a S/87,25.

- La queja por incluir en el recibo o exigir el monto materia de reclamo es fundada, debido a que se determinó que la empresa no acreditó que se encontraba facultada a liberar el monto puesto en disputa en el reclamo N° REC-21619-TEL-2020.

**1. ANTECEDENTES**

**Procedimiento de reclamo N° REC-20223-WEB-2020 (Expediente N° 202100060780)**

1.1 **30 de noviembre de 2020.**- El usuario, a través de la página web de la empresa distribuidora, reclamó por considerar excesivo el consumo facturado en el recibo emitido el 16 de octubre de 2020<sup>2</sup>.

1.2 **29 de diciembre de 2020.**- Mediante la Resolución N° GNLC-RES-20307-2020, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 16 de octubre de 2020.

1.3 **21 de enero de 2021.**- El usuario interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-20307-2020.

1.4 **28 de enero de 2021.**- La empresa distribuidora elevó los actuados a esta Junta.

---

<sup>1</sup> Consta en el expediente el formato de queja suscrito por el usuario en el cual autoriza la notificación vía correo electrónico en el marco del presente procedimiento de queja.

<sup>2</sup> Cabe precisar que fue la propia empresa distribuidora quien mediante la Resolución de primera instancia N° GNLC-RES-20307-2020, señaló que el reclamo presentado el 30 de noviembre de 2020 fue por el excesivo consumo facturado en el recibo emitido el 16 de octubre de 2020, la misma que fue apelada posteriormente y resuelta por esta Junta en dichos términos mediante la Resolución N° 6084-2021 OS/JARU-S2.

- 1.5 **10 de marzo de 2021.-** Mediante la Resolución N° 3589-2021 OS/JARU-S2, este Organismo dispuso que la empresa distribuidora eleve nuevamente el expediente administrativo por encontrarse incompleto.
- 1.6 **19 de marzo de 2021.-** La empresa distribuidora elevó los actuados a esta Junta.
- 1.7 **4 de mayo de 2021.-** Mediante la Resolución N° 6084-2021 OS/JARU-S2, este organismo revocó la Resolución N° GNLC-RES-20307-2020 y declaró fundado el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 16 de noviembre de 2020, y los cargos asociados a estos.

#### **Procedimiento de reclamo N° REC-21619-TEL-2020**

- 1.8 **21 de diciembre de 2020.-** El usuario, habría presentado un reclamo por considerar excesivos los consumos facturados en los recibos recibo N° S001-09405025 y N° S001-10579196, correspondientes a los periodos comerciales de noviembre y diciembre de 2020.

#### **Procedimiento de queja (Expediente N° 202100096102)**

- 1.9 **30 de abril de 2021.-** El usuario presentó, ante este organismo, una queja por incluir en el recibo y/o requerir el monto materia de reclamo. Manifestó, entre otros, que la empresa distribuidora habría exigido el pago de los montos en reclamo a pesar de que se encontraban en trámite el reclamo por las excesivas facturaciones de los recibos Nos. S001-09405025 y N° S001-10579196, correspondientes a los periodos comerciales de noviembre y diciembre de 2020.
- 1.10 **14 de mayo de 2021.-** Mediante el oficio N° 1397-2021-OS-STOR-SU2, esta Junta remitió a la empresa distribuidora la queja presentada.
- 1.11 **21 de mayo de 2021.-** La empresa distribuidora remitió a esta Junta sus descargos respectivos.

## **2. CUESTIONES EN DISCUSIÓN**

Determinar si corresponde amparar la queja por incluir en el recibo y/o requerir el monto materia de reclamo.

## **3. ANÁLISIS**

- 3.1. En cualquier estado del procedimiento de reclamo y antes que este concluya, el reclamante podrá acudir en queja ante la JARU, entre otros, cuando considere que la empresa distribuidora ha incluido en el recibo el monto en reclamo, conforme establece el artículo 34 del artículo del *"Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"*<sup>3</sup> (en adelante, Procedimiento de Reclamos).

---

<sup>3</sup> Aprobada mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

3.2. En ese sentido, considerando que la queja tiene por finalidad subsanar los defectos ocurridos **durante** la tramitación de un procedimiento administrativo, según el numeral 169.1 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444<sup>4</sup> (en adelante, TUO de la LPAG), por lo que, resulta pertinente evaluar si el procedimiento de reclamo iniciado el 21 de diciembre de 2020 (Reclamo N° REC-21619-TEL-2020), por el excesivo consumo facturado en noviembre y diciembre de 2020, se encuentran en trámite o ya culminó válidamente en sede administrativa.

#### **Procedimiento de reclamo N° REC-21619-TEL-2020**

3.3. La empresa distribuidora deberá de resolver los reclamos, en los que se cuestione únicamente el exceso de consumo de energía eléctrica de usuarios en la opción tarifaria BT5B y/o cargos mínimos o cargos asociados al consumo, dentro del plazo de 10 hábiles cuando se verifique errores de facturación en la evaluación establecida en los literales a) y b) del numeral 19.3 del citado procedimiento; de no ser así, la empresa distribuidora podrá resolver el reclamo dentro del plazo de 30 días hábiles, contados desde el día siguiente a su recepción o subsanación de los requisitos de admisibilidad, según los literales b) y c) del numeral 20.1 del Procedimiento de Reclamos.

3.4. 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.

3.5. En el caso bajo análisis, el usuario presentó su reclamo el 21 de diciembre de 2020, considerando que los consumos de noviembre y diciembre de 2020 eran excesivos. Por tanto, la empresa distribuidora tenía un plazo máximo de 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, **el cual vencía el 5 de febrero de 2021<sup>5</sup>.**

3.6. Al respecto, obra en el expediente el documento N° REC2021-010525 del 21 de mayo de 2021, mediante el cual la empresa distribuidora remitió, ante esta Junta, sus descargos manifestando que, que el pronunciamiento respecto del reclamo por el consumo facturado en diciembre de 2020 no habría sido impugnado por el usuario; **sin embargo, no adjuntó la documentación correspondiente al referido reclamo N° REC-21619-TEL-2020, como la resolución y su respectivo cargo de notificación.**

3.7. Sobre el particular, es necesario indicar que, los descargos respecto de las quejas presentadas por los usuarios 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, conforme a los numerales 19.1 y 37.5 del Procedimiento de Reclamos.

---

<sup>4</sup> Aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

<sup>5</sup> En el cómputo de los plazos no se consideran el 25 de diciembre de 2020 y el 1 de enero de 2021, por constituir días feriados a nivel nacional, así como tampoco el 24 y 31 de diciembre de 2020, por constituir días no laborables de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 194-2020-PCM y Decreto Supremo N° 197-2019-PCM, ratificado por el Decreto Supremo N° 161-2020-PCM, respectivamente.

- 3.8. En ese sentido, debe tenerse en cuenta que a la fecha en la que la empresa distribuidora remitió sus descargos ya había vencido ampliamente el plazo para emitir y notificar su pronunciamiento; por lo que, la empresa distribuidora ya debía contar con la resolución y su respectiva notificación. Asimismo, cabe precisar que, a la fecha de emisión de la presente resolución, la empresa distribuidora aún no ha procedido remitir los documentos antes mencionados, **por lo que, se habría configurado la aplicación del silencio administrativo positivo.**
- 3.9. En consecuencia, dado que la empresa distribuidora no cumplió con notificar su pronunciamiento dentro del plazo establecido en la normativa vigente, se verifica la configuración del silencio administrativo positivo respecto del reclamo presentado por el usuario, **resultando fundado el reclamo en todo aquello que sea física y jurídicamente posible**, de conformidad con el numeral 21.1 del Procedimiento de Reclamos y los numerales 5.3 y 10.3 del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General, Ley 27444<sup>6</sup> (en adelante, TUO de la LPAG), y en los términos en que fueron solicitados, de acuerdo con los numerales 197.1 y 197.2 de la misma Ley.
- 3.10. Por ello, considerando que la pretensión del usuario referida al excesivo consumo facturado en noviembre y diciembre de 2020, no contraviene el ordenamiento jurídico, corresponde declarar fundado el reclamo en aplicación del silencio administrativo positivo, por lo que la empresa distribuidora deberá refacturar la cuenta del suministro [REDACTED] descontando de los recibos de noviembre y diciembre de 2020, el importe total ascendente a S/87,25 (de conformidad con el monto puesto en disputa en el reclamo<sup>7</sup>).

#### **Queja por incluir en el recibo y/o requerir el monto materia de reclamo**

- 3.11. Hasta que se resuelva el reclamo definitivamente en sede administrativa, los recibos posteriores no deberán incorporar la deuda reclamada, según se establece en el numeral 2, del artículo 16 del Procedimiento de Reclamos.
- 3.12. En el caso bajo análisis, el usuario en su escrito de queja manifestó que la empresa distribuidora había liberado los montos que son materia del reclamo (S/ 45,40 recibo N° S001-09405025 y S/ 47,20 recibo N° S001-10579196) presentado el 21 de diciembre de 2020. Por tal razón, esta Sala procederá a evaluar si la facturación de dicho cargo se efectuó de conformidad con lo previsto en la normativa vigente.
- 3.13. Al respecto, obra en el expediente el documento REC2021-010525 del 21 de mayo de 2021, mediante el cual la empresa distribuidora remitió ante esta Junta sus descargos a la queja presentada el 30 de abril de 2021, en la cual señaló que el usuario solo habría presentado recurso de apelación respecto del reclamo N° 20223-WEB-2020, sin embargo, no ha señalado cual es el trámite que habría dado al reclamo N° REC-21619-TEL-2020.

---

<sup>6</sup> Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

<sup>7</sup> Consta en el expediente el "Formato de reclamo N° REC-21619-TEL-2020", remitido por la propia empresa distribuidora, mediante el cual registraron el importe en reclamo por los consumos de noviembre y diciembre de 2020 por el importe ascendente a S/87,25.

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

3.15. Al respecto, de la documentación obrante en el expediente referida a los recibos emitidos en la cuenta del suministro [REDACTED]

- [REDACTED] se emitió el recibo de noviembre de 2020, por el importe ascendente a S/45,40, que comprende la facturación propia de dicho mes.
- El 18 de diciembre de 2020, se emitió el recibo de diciembre de 2020, por el importe ascendente a S/92,60, que comprende la facturación propia de dicho mes (S/47,20), más el cargo de deuda anterior ascendente a S/45,40 (correspondiente al mes de noviembre de 2020).
- El 21 de diciembre de 2020, el usuario presentó reclamo por excesivo consumo facturado en ellos meses de noviembre y diciembre de 2020.
- El 22 de enero de 2021, se emitió el recibo de enero de 2021, por el importe ascendente a S/63,10, que comprende la facturación propia de dicho mes.
- El 17 de febrero de 2021, se emitió el recibo de febrero de 2021, por el importe ascendente a S/96,60, que comprende la facturación propia de dicho mes (S/48,30), más el cargo de deuda anterior ascendente a S/48,30.
- El 18 de marzo de 2021, se emitió el recibo de marzo de 2021, por el importe ascendente a S/98,22, que comprende la facturación propia de dicho mes (S/49,60), más el cargo de deuda anterior por S/48,62.
- El 19 de abril de 2021, se emitió el recibo de abril de 2021, por el importe ascendente a S/150,65, que comprende la facturación propia de dicho mes (S/63,40), más el cargo de deuda anterior por S/87,25.

3.16. De lo anterior se verifica que, en las facturaciones de febrero a abril de 2021, la empresa distribuidora habría facturado dichos recibos incluyendo como parte de la deuda anterior los montos puestos en disputa en el reclamo por los excesivos consumos facturados en los meses de noviembre y diciembre de 2020, **pese a que el reclamo aún se encontraba en trámite, por lo que se verifica que ha vulnerado lo dispuesto en el numeral 16.2 del Procedimiento de Reclamos.**

3.17. No obstante, debido a lo resuelto en la presente resolución, el procedimiento de reclamo concluyó definitivamente en aplicación del silencio administrativo positivo; en consecuencia, no corresponde emitir una medida correctiva respecto de la queja por incluir en el recibo monto materia de reclamo.

#### 4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin<sup>8</sup>, **SE RESUELVE:**

<sup>8</sup> Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.

**Artículo 1.º** – Declarar **FUNDADO** el reclamo por los excesivos consumos facturados de noviembre y diciembre de 2020, en aplicación del silencio administrativo positivo.

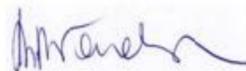
**Artículo 2.º** - La empresa distribuidora deberá refacturar la cuenta del suministro ■■■■■ los recibos de noviembre y diciembre de 2020, descontando el importe total ascendente a S/87,25.

Asimismo, de corresponder, deberá reintegrar al usuario el pago que hubiese efectuado en exceso, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 77 del TUO del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos.

**Artículo 3.º** - Declarar **FUNDADA** la queja por incluir en el recibo y/o requerir el monto materia de reclamo.

**Artículo 4.º** - La empresa distribuidora deberá informar al usuario y a este organismo 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 (**detalle de movimiento de la cuenta del suministro donde se precise las rebajas, saldos en disputa liberados e ingresados, entre otros**).

**Artículo 5.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: BRASCHI O'HARA  
Ricardo Abelardo Sixto  
FAU 20376082114 hard  
Fecha: 15/09/2021  
16:15:52

Sala Unipersonal 2  
JARU