

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 9245-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 19 de julio del 2021

Expediente N° 202100097165

Recurrente: [REDACTED]

Materia: Excesivos consumos facturados

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro y domicilio procesal: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-06027-2021

SUMILLA:

- La empresa distribuidora deberá re facturar los consumos facturados en los recibos emitidos en setiembre a noviembre de 2020 y los cargos asociados a este, considerando 22,50 m³, en aplicación de silencio administrativo positivo.
- No corresponde que esta Sala emita pronunciamiento por los consumos facturados de diciembre de 2020 y enero de 2021, debido a que fueron parte de un procedimiento iniciado con anterioridad y que se encuentra en trámite en segunda instancia administrativa.

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

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **22 de febrero de 2021.-** El recurrente reclamó por considerar excesivos los consumos facturados en los recibos emitidos de setiembre de 2020 a enero de 2021. Manifestó que el medidor se encuentra en la parte externa del predio, no acepta la prueba de contrastación y **no aceptó la notificación electrónica al correo.**
- 1.2. **7 de abril de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-06027-2021, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo por los consumos facturados en los recibos de setiembre de 2020 a enero de 2021.
- 1.3. **26 de abril de 2021.-** El recurrente interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-06027-2021, por estar desacuerdo con lo resuelto en la citada resolución.
- 1.4. **3 de mayo de 2021.-** La empresa distribuidora elevó los actuados en el presente procedimiento a esta Junta.

2. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- 2.1. Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente los consumos facturados en los recibos emitidos de setiembre a noviembre de 2021.
- 2.2. Determinar si corresponde emitir pronunciamiento por los consumos facturados en los recibos emitidos en diciembre de 2020 y enero de 2021.

3. ANÁLISIS

Consumos facturados en los recibos emitidos de setiembre a noviembre de 2020

- 3.1 En el presente caso, el consumo facturado en los recibos emitidos de setiembre a noviembre de 2020, fueron obtenidos en base a la diferencia de lecturas mensuales, por lo que este **corresponde ser evaluado conforme a lo establecido en el “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”³** (en adelante, Procedimiento de Reclamos).
- 3.2 De conformidad con lo establecido en el literal d) del numeral 20.1 del 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.
- 3.3 Asimismo, de conformidad con el numeral 21.1 del 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 de los cinco (5) días hábiles desde su emisión**.
- 3.4 En tal sentido, de la documentación obrante en el expediente, esta Sala ha determinado que la empresa distribuidora tenía un plazo de treinta (30) días hábiles para resolver el reclamo por el consumo facturado de setiembre a noviembre de 2020, por lo que, los plazos para que la empresa distribuidora se pronuncie vencía el 7 de abril de 2021, considerando que el reclamo se presentó el 22 de febrero de 2021.
- 3.5 Sobre el particular, la empresa distribuidora emitió la Resolución N° GNLC-RES-06027-2021, el 7 de abril de 2021, es decir, dentro del plazo establecido en la normativa vigente. Por ello, **el plazo para notificar dicho pronunciamiento vencía el 14 de abril de 2021**.

Notificación efectuada en primera instancia

- 3.6 En el presente procedimiento de reclamo, no se observa que el recurrente haya autorizado expresamente para ser notificada a su correo electrónico, 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

- 3.7 En el artículo 20, numeral 4 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444¹ (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

¹ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

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.**

- 3.8 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.**
- 3.9 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.
- 3.10 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 Digitales²].
- 3.11 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.
- 3.12 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”*³, 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.
- 3.13 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.

² Aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

³ Decreto Supremo N° 029-2021-PCM.

- 3.14 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 del recurrente 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.*⁵

Notificación a casilla electrónica y saneamiento

- 3.15 Al respecto, considerando que **del expediente no se aprecia que al momento de presentar su reclamo el recurrente haya autorizado de modo explícito a ser notificado por casilla o correo electrónicos;** se debe tener en cuenta que la ley al exigir una autorización expresa, descarta toda conjetura sobre el particular y le exige a la empresa distribuidora la obtención de tal autorización explícita para que pueda notificar válidamente al recurrente por el medio electrónico.
- 3.16 Consta en el expediente el “Cargo Electrónico” emitido el 14 de abril de 2021, por la empresa SOFTNET⁶, mediante el cual la empresa distribuidora **pretende** acreditar la notificación de la Resolución N° GNLC-RES-06027-2021 al usuario Alejandro Livia Loarte; sin embargo, **no se cuenta con la autorización expresa del recurrente para esta modalidad de notificación;** además, en el citado Cargo Electrónico se señala que “La notificación fue enviada el día 14-04-2021 11:15:46 GTM-05:00, según consta en el Registro de Intermediación Electrónica (...)”. **Sin embargo, no registra como documento notificado el número de resolución.**
- 3.17 De lo anterior, la notificación sería inválida, **más aún cuando la propia empresa distribuidora en el registro de reclamo “Reclamo N°: REC-02484-PER-2021”, registró como dirección de notificación:** [REDACTED]
- 3.18 Además, en la medida que la apelación presentada por el recurrente fue realizada **a los 13 días hábiles de emitida la resolución fechada el 7 de abril de 2021;** es decir, luego de transcurridos los 5 días hábiles exigidos como plazo máximo para que ella notifique la resolución de primera instancia, no es posible proceder con el saneamiento de dicha notificación, por omisión de aquella⁷.
- 3.19 Por lo tanto, no sólo la resolución fue indebidamente diligenciada a una dirección electrónica no autorizada por el recurrente, o aplicar la prelación establecida en el numeral 11.2 del Procedimiento de Reclamos, sino que tampoco es posible sanear la referida diligencia, en los términos que exige el numeral 27.2 del TUO LPAG, arriba citado.
- 3.20 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

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

⁵ Lo resaltado es nuestro.

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

⁷ Distinto sería si el usuario 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.

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 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.

- 3.21 En consecuencia, considerando que la pretensión del recurrente no contraviene el ordenamiento jurídico, corresponde declarar fundado el reclamo en aplicación del silencio administrativo positivo, por lo que la empresa distribuidora deberá refacturar los consumos facturados en los recibos emitidos de setiembre a noviembre de 2020⁸ y los cargos asociados a estos, **considerando 22,50 m³ para cada mes** (promedio de los dos consumos más bajos de los últimos meses).
- 3.22 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 del recurrente, mediante el descuento de unidades de energía en facturas posteriores o en efectivo, en una sola oportunidad.

Consumos facturados en diciembre de 2020 y enero de 2021

- 3.23 Conforme a lo dispuesto en el literal e) del numeral 20.2 del Procedimiento de Reclamos Regular, **se declarará improcedente el reclamo cuando la materia reclamada haya sido resuelta** o se encuentre en trámite dentro de otro procedimiento administrativo.
- 3.24 Al respecto, de la información que obra en archivos de esta sala, se verifica que los consumos facturados en los recibos emitidos en diciembre de 2020 y enero de 2021, forman parte de otro procedimiento iniciado con anterioridad (16 de febrero de 2020), el cual se resolvió mediante la Resolución Osinergmin N° 7826-2021 OS/JARU-S2 (expediente N° 202100097160).
- 3.25 Por lo tanto, dado que los consumos facturados en los recibos emitidos en diciembre de 2020 y enero de 2021, fueron resueltos en segunda y última instancia administrativa, no corresponde a esta Sala evaluar cualquier pretensión relacionada a dicha materia en el presente procedimiento

4. RESOLUCIÓN

⁸ Histórico de Consumos:

Mes	Fecha de Lectura	Lectura	Consumos m ³
mar-21	16/03/2021	1581	11
-----	11/03/2021	1576.206	Inspección
feb-21	16/02/2021	1570	26
ene-21	16/01/2021	1544	22
dic-20	14/12/2020	1522	51
nov-20	11/11/2020	1471	38
oct-20	13/10/2020	1433	42
sep-20	10/09/2020	1391	34
ago-20	12/08/2020	1357	90
jul-20	10/07/2020	Estimado	25
jun-20	10/06/2020	Estimado	25
may-20	13/05/2020	Estimado	28
abr-20	13/04/2020	Estimado	31
mar-20	11/03/2020	1158	28
feb-20	12/02/2020	1130	18
ene-20	13/01/2020	1112	27

(*) Consumos cuestionados en un procedimiento anterior (expediente N° 202100097160)

22.50 m³/mes

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

Artículo 1.º.- REVOCAR EN PARTE la Resolución N° GNLC-RES-06027-2021 y, en consecuencia, declarar **IMPROCEDENTE** el reclamo por los consumos facturados en los recibos emitidos en diciembre de 2020 y enero de 2021.

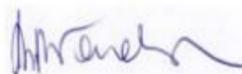
Artículo 2.º.- Declarar **FUNDADO** el reclamo del recurrente los consumos facturados en los recibos emitidos en setiembre a noviembre de 2020 y los cargos asociados a estos, en aplicación del silencio administrativo positivo.

Artículo 3.º.- La empresa distribuidora deberá refacturar los consumos facturados en los recibos emitidos en setiembre a noviembre de 2020 y los cargos asociados a este, considerando 22,50 m³.

Asimismo, de corresponder, deberá reintegrar al 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 4.º.- La empresa distribuidora deberá informar a este organismo y al 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 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 soft
Fecha: 19/07/2021
19:02:05

Sala Unipersonal 2
JARU

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