

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2  
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN  
EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 9800-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 03 de agosto del 2021

Expediente N° 202100112495

Recurrente: [REDACTED]

Materia: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro y domicilio procesal: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-07001-2021

**SUMILLA:**

- La empresa distribuidora deberá emitir un nuevo pronunciamiento por los consumos facturados en los recibos emitidos 22 de julio de 2020 y 15 de marzo de 2021, debidamente sustentado con la documentación pertinente.
- La empresa distribuidora deberá dejar sin efecto los cargos por corte y reconexión facturados en el recibo emitido el 15 de marzo de 2021, dado que no acreditó con los medios probatorios necesarios, la procedencia de los mismos.

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

**1. ANTECEDENTES**

1.1. **26 de marzo de 2021.-** El recurrente, ante este Organismo, reclamó por considerar excesivos los consumos facturados en los recibos emitidos del 22 de julio de 2020 y 15 de marzo de 2021, así como por el cobro de los cargos de corte y reconexión. Manifestó que:

- Ha pagado puntualmente sus recibos durante el confinamiento.
- Solo dos personas utilizaban la cocina, a pesar de lo cual tiene que pagar un fraccionamiento durante dos años.
- La lectura actual en el recibo cuestionado de julio de 2020 ("143") no guarda relación con la lectura que registraba su medidor el 31 de julio de 2020 ("121").
- La empresa distribuidora tomó en cuenta su lectura para refacturar el recibo de julio de 2020, pero solo descontaron S/30,77, quedando un saldo de S/103,90 que se fraccionó en dos años.
- El 3 de noviembre de 2020 se comunicó con la empresa distribuidora para reportar una fuga de gas, condición que fue constatada por personal técnico de esta, situación que afectó el registro de sus consumos durante la cuarentena; sin embargo, a pesar de que se le informó que analizarían el problema, ello no ocurrió.
- El 26 de febrero de 2021 se acercaron a revisar su medidor, oportunidad en la cual se le informó que tenía dos meses de deuda y se efectuaría el corte del servicio, por lo cual tuvo que mostrar su recibo cancelado de febrero de 2021, en el cual no se consignaba ninguna orden de corte.

- El 1 de marzo de 2021 se acercó a la empresa para a realizar su reclamo, pero se le informó que debía realizar el pago de todas maneras, por lo cual canceló un pago de S/20,00 de un total de S/45,64, quedando un saldo S/25,64 que se fraccionó en 5 cuotas.
  - En el recibo de marzo de 2021 se facturó un consumo excesivo, además, desconocía el cobro que se pretendía realizar por desconexión y reconexión de servicio, dado que en ningún momento se quedó sin gas desde la instalación del año 2019 hasta la fecha la fecha.
  - Su consumo es el mismo hasta la fecha, pero la fuga cambió su consumo facturado.
  - Asimismo, dio autorización para notificaciones a los correos electrónicos pilcoticona29@gmail.com y reginapilco3@gmail.com.
- 1.2. **30 de marzo de 2021.**- Mediante el Oficio N° 1612-2021-OS/DSR, este Organismo trasladó a la empresa distribuidora del reclamo presentado por el recurrente, a fin que le otorgue el trámite correspondiente.
- 1.3. **30 de abril de 2021.**- Mediante la Resolución N° GNLC-RES-07001-2021, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo por los consumos facturados en los recibos emitidos el 22 de julio de 2020 y 15 de marzo de 2021, así como por el cobro de los cargos por corte y reconexión facturados en el recibo emitido el 15 de marzo de 2021.
- 1.4. **7 de mayo de 2021.**- El recurrente, ante este Organismo, interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-07001-2021. Reiteró lo señalado en su reclamo.
- 1.5. **12 de mayo de 2017.**- Mediante Oficio N° 2537-2020-OS/DSR, [REDACTED] a fin que le otorgue el trámite correspondiente.
- 1.6. **20 de mayo de 2021.**- La empresa distribuidora elevó los actuados a esta Junta.
- 1.7. **22 de junio de 2021.**- El recurrente presentó, ante este organismo, un escrito solicitando una reunión con el especialista que está evaluando su caso.
- 1.8. **2 de julio de 2021.**- Se realizó la reunión solicitada por el recurrente, vía comunicación telefónica.

## 2. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- 2.1. Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente los consumos incluidos en los recibos emitidos del 22 de julio de 2020 y 15 de marzo de 2021.
- 2.2. Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente los cargos por corte y reconexión incluidos en el recibo emitido el 15 de marzo de 2021.

## 3. ANÁLISIS

### Saneamiento de Notificación Defectuosa

- 3.1 En el literal d) del numeral 20.1 del “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”<sup>1</sup> (en adelante, Procedimiento de Reclamos), establece que 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.**
- 3.2 Asimismo, en el numeral 21.1 del Procedimiento de Reclamos, se indica que 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 (5) días hábiles desde su emisión.
- 3.3 De la documentación obrante en el expediente, esta Sala ha determinado que la empresa distribuidora tenía un plazo de treinta (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 13 de mayo de 2021 (considerando que el reclamo fue presentado el 26 de marzo de 2021).
- 3.4 En ese sentido, la empresa distribuidora emitió la resolución N° GNLC-RES-07001-2021, el 30 de abril de 2021, es decir dentro del plazo previsto en el Procedimiento de Reclamos. Por ello, el plazo para notificar dicho pronunciamiento vencía el 7 de mayo de 2021.
- 3.5 En el presente procedimiento de reclamo, se observa que el recurrente sí autorizó expresamente ser notificada por correo electrónico, conforme lo exige 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*

- 3.6 En el artículo 20, numeral 4 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444<sup>2</sup> (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.

- 3.7 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

---

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

<sup>2</sup> Aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

interesado que permitan suponer razonablemente que tuvo conocimiento *oportuno* del contenido o alcance de la resolución, o interponga cualquier recurso que proceda.

- 3.8 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.

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 Digitales<sup>3</sup>].

- 3.9 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”, ratifican 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.

- 3.10 El numeral 11.2 del Procedimiento de Reclamos, en que se 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.*<sup>4</sup>

#### *Notificación a casilla electrónica y saneamiento*

- 3.11 Conforme hemos indicado líneas arriba, del expediente sí se aprecia que al momento de presentar su reclamo el recurrente ha autorizado de modo explícito ser notificado por correo electrónico, al cual debió ser notificado.
- 3.12 Cabe precisar, además, que del hecho que el usuario haya presentado por correo electrónico su reclamo, no se puede desprender que ahí es adonde debe ser notificada de la resolución que se emita sobre aquél, dado 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 ser notificada por la vía del correo electrónico.
- 3.13 Consta en el expediente la Cedula de notificación de la Resolución N° GNLC-RES-07001-2021, del cual se aprecia que fue notificado dirección del suministro, sin contar con la autorización expresa del recurrente para ello, de modo que tal notificación sería inválida.

<sup>3</sup> Aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

<sup>4</sup> Lo resaltado es nuestro.

- 3.14 Por otro lado, en el numeral 1) del artículo 27 del TUO de la LPAG, se señala 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 de lo contrario.
- 3.15 Asimismo, en el numeral 2) del artículo 27 del TUO de la LPAG, se señala 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.
- 3.16 Al respecto, debe tenerse en cuenta que no consta en el expediente información relacionada a que el recurrente haya manifestado expresamente haber recibido la resolución cuestionada, ni tampoco se cuenta con actuaciones procedimentales que permitan suponer que tuvo conocimiento oportuno del contenido o alcance de la resolución, por lo que no se ha cumplido con los presupuestos establecidos en el numeral 27.1 y el primer supuesto regulado en el numeral 27.2 del TUO de la LPAG, respectivamente.
- 3.17 Sin embargo, debe tenerse en cuenta que el recurso de apelación del recurrente fue presentado el 7 de mayo de 2021, es decir dentro de los cinco (5) días hábiles después de la emisión de la Resolución N° GNLC-RES-07001-2021, por lo tanto, **es de suponerse de forma razonable que tuvo conocimiento de dicho pronunciamiento dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de emisión de la misma**, por lo que el acto cumplió con la finalidad establecida precedentemente y supletoriamente en el artículo 155 del Código Procesal Civil, referido al objeto de la notificación<sup>5</sup>, **subsando, de esta manera, algún error que habría cometido la empresa distribuidora.**

#### **Consumos facturados en los recibos emitidos el 22 de julio de 2020 y 15 de marzo de 2021**

- 3.18 En el numeral 4) del artículo 3 del TUO de la LPAG se establece que el acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.
- 3.19 Al respecto, debe indicarse que en el numeral 19.1 del Procedimiento de Reclamos, se establece que la empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada.
- 3.20 En el presente caso, el recurrente al interponer su reclamo y su recurso de apelación, manifestó, entre otros, que el 3 de noviembre de 2020 comunicó a la empresa distribuidora sobre una fuga de gas, condición que habría sido corroborado por personal técnico de esta, la cual habría afectado el registro de sus consumos
- 3.21 En ese sentido, a fin de emitir un pronunciamiento debidamente motivado, la empresa distribuidora debió desvirtuar o confirmar la afirmación del recurrente y, de ser cierta, actuar y evaluar las atenciones señaladas que se hayan registrado en el suministro en reclamo (de ser el caso, debió adjuntar el informe de inspección con el cual atendió la llamada de emergencia por fuga de gas, el informe de normalización de la irregularidad, a fin de verificar en qué fecha se subsanó la fuga de gas, las acciones que se realizaron para superarla y el histórico de consumos actualizado del suministro a fin de verificar el comportamiento de consumos antes

---

<sup>5</sup> Artículo 155.- El acto de la notificación tiene por objeto poner en conocimiento de los interesados el contenido de las resoluciones judiciales. El Juez, en decisión motivada, puede ordenar que se notifique a persona ajena al proceso.

y después de la normalización), considerando que ello pudo influir en el registro de los consumos reclamados; pero no lo hizo.

- 3.22 En ese sentido, se concluye que la motivación de la resolución impugnada fue insuficiente, configurándose la causal de nulidad establecida en el numeral 2, del artículo 10 del TUO de la LPAG, al haberse incumplido con el requisito de validez del acto administrativo contenido en el numeral 4, del artículo 3 de la misma norma (debida motivación).
- 3.23 En consecuencia, corresponde aplicar lo dispuesto en el literal c) del numeral 25.3 del Procedimiento de Reclamos, en el que se establece que, constatada la existencia de una causal de nulidad, además de proceder con su declaración, cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto se dispondrá la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo estableciendo el plazo para las acciones que se dispongan.
- 3.24 Por lo tanto, corresponde reponer el procedimiento al estado en que la empresa distribuidora emita un nuevo pronunciamiento por los consumos facturados en los recibos emitidos del 22 de julio de 2020 y 15 de marzo de 2021, dentro del plazo de siete (7) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, para lo cual previamente deberá actuar y evaluar los medios probatorios señalados en la presente resolución, debiendo adjuntarlos al expediente, de ser el caso

#### **Cargos por corte y reconexión facturados en el recibo emitido el 15 de marzo de 2021**

- 3.25 Sobre el particular, el recurrente cuestionó el cobro de los cargos de corte y reconexión facturados en el recibo emitido el 15 de marzo de 2021, señalando que en ningún momento se quedó sin servicio, además, de que el recibo con vencimiento 26 de febrero de 2021 el cual fue cancelado oportunamente el 22 de dicho mes y año.
- 3.26 Por su parte, la empresa distribuidora, declaró infundado este extremo del reclamo, sustentando su pronunciamiento en que el recurrente no cumplió en cancelar oportunamente los recibos emitidos el 4 de noviembre y 3 de diciembre de 2020, situación que derivó en el corte realizado el 26 de febrero de 2021. Asimismo, señaló que la deuda que motivó el corte fue cancelada el 1 de marzo de 2021, por lo que la reconexión se realizó el 2 de marzo de 2021, según constaba en el acta de reconexión.
- 3.27 El artículo 75 literal a) del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos<sup>6</sup> (en adelante, TUO del Reglamento de Distribución de Gas Natural) señala que las empresa distribuidora deberán efectuar el corte inmediato del servicio sin necesidad de aviso previo al consumidor ni intervención de las autoridades competentes, entre otros: cuando esté pendiente el pago de 2 recibos o cuotas de 2 meses, debidamente notificadas, derivadas de la prestación del servicio de distribución.
- 3.28 Asimismo, En el artículo 68 del TUO se establece que la reconexión del suministro sólo se efectuará cuando hayan sido superadas las causas que motivaron la suspensión y el Consumidor haya abonado al Concesionario los consumos y cargos mínimos atrasados, más los intereses compensatorios y recargos por moras a que hubiera lugar, así como los correspondientes derechos de corte y reconexión. Asimismo, refiere que cualquiera sea la causa de la interrupción del suministro, el concesionario está obligado a proceder a la rehabilitación o reconexión solamente cuando cuente con el consentimiento del consumidor,

<sup>6</sup> Aprobada mediante D.S. N° 042-99-EM.

quien deberá asegurar que los artefactos domiciliarios están en condiciones de seguridad operativa de ser reconectados.

- 3.29 Además, en el numeral 19.1 del Procedimiento de Reclamos, se establece que la empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada. Asimismo, en el literal c) del artículo 10 del Procedimiento de Reclamos, se establece que las empresas distribuidoras deberán resolver los reclamos presentados considerando toda la información incluida en el expediente, tal como se señala en el Anexo 4 del citado procedimiento, en cuyo literal a) se indica, entre otros, como información que debe ser incluida en el expediente, la orden y actas de corte y reconexión.
- 3.30 Sin embargo, la empresa distribuidora emitió su pronunciamiento sin adjuntar al expediente la orden de corte, en las cuales se verifique la fecha de su ejecución, así como las lecturas encontradas, a fin de acreditar que dichas acciones se ejecutaron de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.
- 3.31 Además, si bien se tiene el documento “**Orden de Reconexión del Servicio**”, del 2 de marzo de 2021, a las 8:08 horas, en el cual se consignó que la reconexión fue exitosa con una lectura “192”, **no se consignaron los datos ni la firma del cliente o persona que estuvo presente en dicha oportunidad.**
- 3.32 En ese sentido, no corresponde que la empresa distribuidora efectúe el cobro de los cargos por corte y reconexión del servicio, motivo por el cual deberá refacturar la cuenta del suministro [REDACTED] dejando sin efecto los citados cargos facturados en el recibo emitido el 15 de marzo de 2021, así como los intereses y moras generados por dicho concepto.

#### 4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin<sup>7</sup>, **SE RESUELVE:**

**Artículo 1.º.-** Declarar **NULA** la Resolución N° GNLC-RES-07001-2021 y **LO ACTUADO** con posterioridad a ésta en el procedimiento de reclamo por los consumos facturados en los recibos emitidos el 22 de julio de 2020 y 15 de marzo de 2021.

**Artículo 2.º.-** La empresa distribuidora deberá emitir un nuevo pronunciamiento por los consumos facturados en los recibos emitidos el 22 de julio de 2020 y 15 de marzo de 2021, en base de los medios probatorios señalados en la presente resolución, en un plazo máximo de siete (7) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.

**Artículo 3.º.-** La empresa distribuidora deberá informar al Osinergmin del cumplimiento de lo dispuesto en el artículo precedente, dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, remitiendo los documentos sustentatorios correspondientes, así como el cargo de notificación del nuevo pronunciamiento.

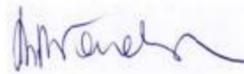
**Artículo 4.º.-** **REVOCAR EN PARTE** la Resolución N° GNLC-RES-07001-2021 y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo del recurrente por el cobro de los cargos por corte y reconexión facturados en el recibo emitido el 15 de marzo de 2021.

<sup>7</sup> Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.

**Artículo 5.º.-** La empresa distribuidora deberá refacturar la cuenta del suministro dejando sin efecto los cargos por corte y reconexión del servicio, facturados en el recibo emitido el 15 de marzo de 2021; y de ser el caso, deberá reintegrar el pago efectuado por dichos conceptos, 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 6.º.-** La empresa distribuidora deberá informar a Osinergmin y al recurrente del cumplimiento de lo dispuesto en el artículo precedente, dentro de los siete (7) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de 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 7.º.- DECLARAR** agotada la vía administrativa en el extremo del reclamo por el cobro de los cargos por corte y reconexión facturados en el recibo emitido el 15 de marzo de 2021; 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 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: 03/08/2021  
19:57:47

Sala Unipersonal 2  
JARU