

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2**  
**JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS**  
**ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN**  
**EN ENERGÍA Y MINERÍA**  
**OSINERGMIN N° 10497-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 19 de agosto del 2021

Expediente N° 202100150977

Recurrente: [REDACTED]

Materia: Cargos por corte y reconexión

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-08022-2021

**SUMILLA:** La empresa distribuidora deberá dejar sin efecto los cargos de cortes y reconexión del servicio, facturados en el recibo emitido el 26 de abril de 2021, 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. **5 de mayo de 2021.**- La recurrente, vía comunicación telefónica<sup>1</sup>, reclamó por el cobro de los cargos por corte y reconexión facturados en el recibo N° S001-15011514, emitido el 26 de abril de 2021. Manifestó que nunca le realizaron el corte y reconexión de servicio, y que siempre tuvo servicio activo. Asimismo, dio su conformidad para la notificación a su correo electrónico: callupepaola@gmail.com<sup>2</sup>.
- 1.2. **19 de mayo de 2021.**- Mediante la Resolución N° GNLC-RES-08022-2021, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo.
- 1.3. **1 de julio de 2021.**- La recurrente presentó recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-08022-2021. Manifestó su total desacuerdo con lo resuelto ya que jamás le cortaron el servicio y mucho menos le reconectaron el servicio.
- 1.4. **5 de julio de 2021.**- La empresa distribuidora elevó los actuados en el presente procedimiento a esta Junta.

**2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN**

Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente los cargos por corte y reconexión incluidos en el recibo emitido el 26 de abril de 2021.

<sup>1</sup> Consta en el expediente el archivo digital de la grabación del reclamo interpuesto por la recurrente vía telefónica.

<sup>2</sup> Según consta en la comunicación telefónica.

### 3. ANÁLISIS

- 3.1. De conformidad con lo establecido 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>3</sup> (en adelante, 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, corte y reconexión del servicio 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, por lo que considerando que el reclamo fue presentado el 5 de mayo de 2021, **el plazo para que se pronuncie la empresa distribuidora vencía el 16 de junio de 2021**.
- 3.4. Al respecto, la empresa distribuidora emitió la Resolución N° GNLC-RES-08022-2021, el 19 de mayo de 2021, es decir, dentro del plazo previsto en el Procedimiento de Reclamos. En este sentido, **el plazo para notificar dicho pronunciamiento vencía el 26 de mayo de 2021**.
- 3.5. Al respecto, cabe precisar que 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, según el numeral 11.2 del Procedimiento de Reclamos.
- 3.6. Debe considerarse que **las empresas distribuidoras y Osinergmin podrán implementar y poner a disposición de los usuarios mecanismos electrónicos para la tramitación de los procedimientos, incluida su notificación, cumpliendo para tal efecto la normativa relacionada a la firma digital y además de la materia que resulte aplicable, siendo de su exclusiva responsabilidad el acreditar la recepción**, según el numeral 11.7 del Procedimiento de Reclamos.
- 3.7. Además, se debe tener en cuenta que la empresa distribuidora es quien debe acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada, según el numeral 19.1 del Procedimiento de Reclamos regular.
- 3.8. Es decir, la carga de la prueba se encuentra en manos de la empresa distribuidora, por ser quien se encuentra en mejores condiciones (técnicas, económicas, etc.) para acreditar los hechos en el procedimiento; debiendo considerarse que incluso en este punto de la

---

<sup>3</sup> Aprobada mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD y modificatoria emitida en el artículo 3° de la Resolución N° 075-2015-OS-CD.

notificación por correo electrónico, la norma habla de una responsabilidad probatoria exclusiva, lo cual se complementa con la regla del numeral 1.11 del artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General<sup>4</sup> (en adelante, TUO de la LPAG), según la cual en un procedimiento administrativo trilateral (como lo es el presente procedimiento de reclamo) si bien **la Administración** debe agotar todas las acciones necesarias para llegar a la verdad de los hechos, **no puede suplir a las partes en su deber probatorio, en este caso a la empresa distribuidora.**

- 3.9. El numeral 20.4 del TUO de la LPAG, establece que la notificación dirigida a la dirección electrónica señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada cuando la entidad reciba la respuesta de recibo de la dirección electrónica señalada por el administrado o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada.
- 3.10. Asimismo, de **no recibirse respuesta automática de recepción en un plazo máximo de dos (2) días hábiles** contados desde del día siguiente de efectuado el acto de notificación vía correo electrónico, **se procederá a notificar por cédula conforme a lo señalado en el numeral 20.1.1 del TUO de la LPAG, volviéndose a computar el plazo (de 5 días) establecido en el numeral 24.1 de la misma norma.**
- 3.11. Al respecto, como se verificó en el audio del reclamo inicial, la recurrente aceptó expresamente que se le notifique a su dirección de correo electrónico callupepaola@gmail.com. Con relación a ello, consta en el expediente el Cargo Electrónico emitida el 19 de mayo de 2021, por la empresa SOFTNET<sup>5</sup>, mediante el cual la empresa distribuidora pretende acreditar la notificación de la Resolución N° GNLC-RES-08022-2021 al usuario Consuelo Isabel Medrano. En el citado Cargo Electrónico se señala: “La notificación fue enviada el día 19-05-2021 10:05:13 GTM-05:00, según consta en el Registro de Intermediación Electrónica (...)”. Sin embargo, **no registra como documento notificado el número de resolución. Por lo que, no se tiene certeza de la realización del acto de notificación de la resolución apelada.**
- 3.12. 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 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 Regular (que es de aplicación supletoria) 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.
- 3.13. En consecuencia, la empresa distribuidora deberá refacturar en la cuenta del suministro [REDACTED] dejando sin efecto los cargos por corte y reconexión facturados incluidos en el recibo emitido el 26 de abril de 2021; además, deberá refacturar los intereses y moras que estos hubiesen generado.

#### 4. RESOLUCIÓN

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

<sup>5</sup> Softnet Perú S.A.C., identificado con RUC N° 20508357401.

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin<sup>6</sup>, **SE RESUELVE:**

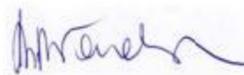
**Artículo 1.º.-** Declarar **FUNDADO** el reclamo de la recurrente por el cobro de los cargos por corte y reconexión facturados en el recibo emitido el 26 de abril de 2021; en aplicación del silencio administrativo positivo.

**Artículo 2.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 26 de abril de 2021.

Además, de corresponder, deberá reintegrar a la recurrente el pago que hubiese efectuado en exceso, de conformidad con lo dispuesto en 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 Osinergmin y a la recurrente del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los diez días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, 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 meses contados desde la notificación de la presente resolución.



Firmado Digitalmente  
por: BRASCHI O'HARA  
Ricardo Abelardo Sixto  
FAU 20376082114 hard  
Fecha: 19/08/2021  
15:29:25

Sala Unipersonal 2  
JARU

---

<sup>6</sup> Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.