

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 10823-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 25 de agosto del 2021

Expediente N° 202100154974

Recurrente: [REDACTED]
[REDACTED]

Materia: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

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

Correo electrónico autorizado: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-09198-2021

SUMILLA: La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo incluido en el recibo emitido el 8 de abril de 2021, considerando un importe de S/300,00, en aplicación del 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. **25 de abril de 2021.-** El recurrente reclamó por considerar excesivo el consumo facturado en el recibo emitido el 8 de abril de 2021 (recibo N° S001-14346966) (periodo de 26 de febrero al 29 de marzo de 2021). Manifestó que reconoce un promedio de S/300,00.
- 1.2. **4 de junio de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-09198-2021, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo por el consumo facturado en el mes de abril de 2021.
- 1.3. **7 de julio de 2021.-** El recurrente presentó recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-09198-2021, por estar desacuerdo con lo resuelto.
- 1.4. **9 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 el recibo emitido el 8 de abril de 2021.

3. ANÁLISIS

- 3.1 De conformidad con lo establecido en el literal c) del numeral 20.1 del “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”¹ (en adelante, Procedimiento de Reclamos), 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 diez (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 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 5 días hábiles siguientes de la emisión.
- 3.2 Asimismo, de conformidad con el numeral 21.1 del “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”² (en adelante, 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.**
- 3.3 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 25 de abril de 2021, el plazo para que se pronuncie la empresa distribuidora vencía el 7 de junio de 2021.
- 3.4 Al respecto, la empresa distribuidora emitió la Resolución N° GNLC-RES-09198-2021, el 4 de junio de 2021, es decir, dentro del plazo previsto en el Procedimiento de Reclamos. En este sentido, **el plazo para notificar dicho pronunciamiento vencía el 11 de junio de 2021.**
- 3.5 En el artículo 20, numeral 4 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444³ (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.**
- 3.6 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**

¹ Aprobado mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

² Aprobada mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD y modificatoria emitida en el artículo 3° de la Resolución N° 075-2015-OS-CD.

³ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

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

- 3.7 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.
- 3.8 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 Digitales⁴].
- 3.9 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.
- 3.10 Asimismo, el numeral 11.2 del Procedimiento de Reclamos Regular, de aplicación supletoria al presente caso, 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 correo electrónico y saneamiento

- 3.11 En el presente procedimiento de reclamo inicial, se aprecia que el recurrente aceptó que se le notifique a su dirección de correo electrónica [REDACTED] a lo que debemos agregar que no consignó expresamente una dirección o domicilio procesal para efectos de esa notificación.
- 3.12 Al respecto, consta en el expediente el Cargo Electrónico emitida el 10 de junio de 2021, por la empresa SOFTNET⁶, mediante el cual la empresa distribuidora pretende acreditar la notificación de la Resolución N° GNLC-RES-09198-2021 al usuario Enrique Quispe Ramos. En el citado Cargo Electrónico se señala que "La notificación fue enviada el día 10-06-2021 11:19:14 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 fecha de notificación de la resolución impugnada.

⁴ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

⁵ Lo resaltado es nuestro.

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

- 3.13 En ese sentido, dado que la empresa distribuidora no acreditó haber cumplido con notificar su pronunciamiento por el consumo facturado en el recibo emitido el 8 de abril de 2021 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 3.2.2 del Procedimiento Especial 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.
- 3.14 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 el recibo emitido el 8 de abril de 2021, considerando un importe de S/300,00 (importe reconocido por el recurrente en su reclamo inicial).

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁷, **SE RESUELVE:**

Artículo 1.º.- Declarar **FUNDADO** el reclamo del recurrente por el recibo emitido el 8 de abril de 2021, en aplicación del silencio administrativo positivo.

Artículo 2.º.- La empresa distribuidora deberá refacturar el recibo emitido el 8 de abril de 2021, considerando un importe de S/ 300,00.

Asimismo, de corresponder, deberá reintegrar al recurrente el pago que hubiese efectuado en exceso, incluidos los intereses y moras generados, 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 al recurrente del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los diez (10) 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: ARELLANO
ARELLANO Maria
Margarita FAU
20376082114 hard
Fecha: 25/08/2021
21:12:30

Sala Unipersonal 2
JARU

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