

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 11497-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 08 de septiembre del 2021

Expediente N° 202100167217

Recurrente: [REDACTED]

Materia: Excesivo consumo facturado (lectura errónea)

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]

Correo electrónico autorizado: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-10517-2021

SUMILLA: La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo incluido en el recibo emitido el 8 de junio de 2021, considerando para este el importe total S/ 30,00, 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. **14 de junio de 2021.-** La recurrente, vía comunicación telefónica¹, reclamó por considerar excesivo el consumo facturado en el recibo N° S001-16569534 emitido el 8 de junio de 2021 (lectura errónea). Manifestó que su consumo promedio es de S/ 30,00 mensuales, habiendo un excedente de S/ 254,59, que el medidor es externo, tiene conectado 1 artefacto y no acepta la prueba de contrastación. Asimismo, aceptó la notificación a su correo electrónico [REDACTED]
- 1.2. **5 de julio de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-10517-2021, la empresa distribuidora declaró *infundado* el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 8 de junio de 2021.
- 1.3. **19 de julio de 2021.-** La recurrente presentó un recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-10517-2021, por estar disconforme con lo resuelto.
- 1.4. **23 de julio de 2021.-** La empresa distribuidora elevó los actuados a esta Junta.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente el consumo en el recibo emitido el 8 de junio de 2021.

¹ Consta en el expediente virtual, el archivo digital de la grabación de la llamada 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”² (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, 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, por lo que considerando que el reclamo fue presentado el 14 de junio de 2021, **el plazo para que se pronuncie la empresa distribuidora vencía el 27 de julio de 2021.**
- 3.4 Al respecto, la empresa distribuidora emitió la Resolución N° GNLC-RES-10517-2021, el 5 de julio de 2021, es decir, dentro del plazo establecido en la normativa vigente. En este sentido, **el plazo para notificar dicho pronunciamiento vencía el 12 de julio de 2021.**
- 3.5 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 regular.
- 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 regular.
- 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, sin perjuicio de ello, el usuario podrá ofrecer medios probatorios para demostrar lo contrario, según el numeral 19.1 del Procedimiento de Reclamos regular, de aplicación supletoria.

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.

- 3.8 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 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 General³ (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 remitido la recurrente aceptó expresamente que se le notifique a la dirección de correo electrónico: [REDACTED] Con relación a ello, consta en el expediente el documento "Cargo Electrónico" emitido el 5 de julio de 2021, por la empresa SOFTNET⁴, mediante el cual la empresa distribuidora pretende acreditar la notificación de la Resolución N° GNLC-RES-10517-2021 al usuario Eufemia Cordova Cordova. En el citado Cargo Electrónico se señala que "La notificación fue enviada el día 5 de julio de 2021 09:17:04 GTM-05:00, según consta en el Registro de Intermediación Electrónica (...)". **Sin embargo, no registra como documento notificado el número de resolución, sino más bien el registro de reclamo N° REC-08904-TEL-2021.pdf; por lo que, no se tiene certeza de la fecha que fue notificada la resolución apelada.**
- 3.12 Por otro lado, de la revisión de los actuados, **no se advierte que la recurrente haya emitido una respuesta de recepción de la documentación enviada mediante correo electrónico por la empresa distribuidora**, ni se observa una respuesta automática de su cuenta de correo personal (gmail), ni de una plataforma tecnológica o sistema informático de la empresa distribuidora que acredite fehacientemente tal notificación en los términos aludidos por la Ley, pese a que los numerales 11.7 y 19.1 del Procedimiento de Reclamos regular establecen que es responsabilidad de la empresa distribuidora acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto a la materia reclamada, en este punto, el probar la efectiva notificación vía correo electrónico; **por lo que correspondía que la empresa distribuidora notifique su**

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

⁴ Softnet Perú S.A.C., identificado con RUC N° 20508357401.

pronunciamiento mediante cédula de notificación, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, conforme al numeral 20.4 del TUO de la LPAG.

- 3.13 De la revisión de los actuados en el expediente y de los descargos remitidos por la empresa distribuidora, **no se observa el cargo de la cédula de notificación mediante la cual la empresa distribuidora acredite que procedió luego a notificar la resolución al domicilio del administrado.**
- 3.14 En ese sentido, dado que la empresa distribuidora no acreditó haber cumplido con notificar su pronunciamento 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 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.
- 3.15 En consecuencia, corresponde ordenar a la empresa distribuidora que refacture el consumo incluido en el recibo emitido el 8 de junio de 2021, considerando para este el importe total de S/ 30,00 (reconocido por la recurrente en su reclamo) (el cual no incluye saldos liberados y rebajas correspondientes a otros procedimientos de reclamo, así como tampoco deudas de recibos no cuestionados).
- 3.16 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 de la recurrente, mediante el descuento de unidades de energía en facturas posteriores o en efectivo, en una sola oportunidad.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos del Osinergmin⁵, **SE RESUELVE:**

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

Artículo 2.º.- La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo incluido en el recibo emitido el 8 de junio de 2021, considerando para este el importe total de S/ 30,00 (el cual no incluye saldos liberados y rebajas correspondientes a otros procedimientos de reclamo, así como tampoco deudas de recibos no cuestionados).

De ser el caso, deberá reintegrar el pago efectuado en exceso, incluidos los intereses y moras correspondientes, a elección de la 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.

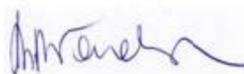
Artículo 3.º.- La empresa distribuidora deberá informar a este organismo y a la recurrente, del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los siete (7) días hábiles de recibida la presente resolución, adjuntando los documentos en los que conste el cumplimiento de lo ordenado (detalle de movimientos de la cuenta

⁵ Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 11497-2021 OS/JARU-S2

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 de acudir a la vía judicial e interponer una demanda acción contencioso administrativa, dentro del plazo de tres (3) meses contados desde la notificación de la presente resolución.



Firmado Digitalmente
por: BRASCHI O'HARA
Ricardo Abelardo Sixto
FAU 20376082114 hard
Fecha: 08/09/2021
18:43:41

Sala Unipersonal 2
JARU