RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 11683-2021 OS/JARU-S2

Lima, 15 de septiembre del 2021

Expediente N° 202100169918
Recurrente: [redacted]
Materia: Excesiva facturación
Suministro: [redacted]
Ubicación del suministro: [redacted]
Correo electrónico autorizado[1]: [redacted]
Resolución impugnada: N° GNLC-RES-11091-2021

SUMILLA:
- La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo facturado en el recibo emitido el 29 de marzo de 2021 y los cargos asociados a este, considerando 0 m³, en aplicación del silencio administrativo positivo.
- La empresa distribuidora deberá anular el cargo "DU035 Cuota 8 de 24" del recibo emitido el 29 de marzo de 2021, en aplicación del silencio administrativo positivo.
- Los otros cargos no asociados al consumo, facturados en el recibo emitido el 29 de marzo de 2021, se facturaron de conformidad a la normativa vigente.

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

1. ANTECEDENTES

1.1. **28 de junio de 2021[2].-** El recurrente, a través de la página web de la empresa distribuidora, reclamó por considerar excesiva la facturación del recibo emitido en marzo de 2020.

1.2. **1 de julio de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-11091-2021, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 29 de marzo de 2021.

1.3. **21 de julio de 2021.-** El recurrente interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-11091-2021.

1.4. **27 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 recibo emitido el 29 de marzo de 2021.

---

[1] Conforme se aprecia del Formato de Reclamo N° REC-09586-WEB-2021.
[2] El reclamo ingresó el domingo 27 de junio de 2021, día inhábil, por lo que se considera presentado el día hábil siguiente, lunes 28 de junio de 2021.

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"[3] (en adelante, Procedimiento de Reclamos), la empresa distribuidora deberá de resolver los reclamos en los que se cuestione **materias distintas** o adicionales a las de los literales a), b) y c) de dicho numeral (como en el presente caso), **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. 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 como máximo para emitir su pronunciamiento por la facturación emitida el 29 de marzo de 2021**, por lo que considerando que el reclamo fue presentado el 28 de junio de 2021, e**l plazo para que la empresa distribuidora se pronuncie vencía el 08 de julio de 2021.**

3.3. Al respecto, la empresa distribuidora emitió la Resolución N° GNLC-RES-11091-2021, el 01 de julio de 2021, es decir, dentro del plazo en el Procedimiento de Reclamos. En este sentido, **el plazo para notificar dicho pronunciamiento vencía el 8 de julio de 2021.**

3.4. 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.

3.5. 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.

3.6. 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, de aplicación supletoria.

3.7. 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 General[4] (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

---

[3] Aprobada mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.
[4] Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

a la verdad de los hechos, **no puede suplir a las partes en su deber probatorio, en este caso a la empresa distribuidora**.

3.8. 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.

3.9. 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.

3.10. Al respecto, como se verificó en el "Formato de Reclamo" remitido, el recurrente consignó una dirección de correo electrónico para que se efectúe la notificación electrónica: [redacted] Con relación a ello, consta en el expediente el documento "Cargo Electrónico" emitido el 12 de julio de 2021, por la empresa SOFTNET[5], mediante el cual la empresa distribuidora pretende acreditar la notificación de la Resolución N° GNLC-RES-11091-2021 al usuario Percy David Avilés. En el citado Cargo Electrónico se señala que "La notificación fue enviada el día 12-07-2021 09:27:30 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-09586-WEB-2021.pdf, por lo que, no se tiene certeza de la fecha de notificada la resolución apelada.**

3.11. En ese sentido, dado que la empresa distribuidora no cumplió con notificar debidamente su pronunciamiento dentro del plazo establecido en la normativa vigente, se verifica que operó la aplicación del silencio administrativo positivo, por lo que corresponde ampararlo en los términos en que fueron solicitados, de conformidad con el numeral 21.2 del Procedimiento de Reclamos y los numerales 5.3[6] 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.

Consumo facturado en el recibo emitido el 29 de marzo de 2021 y los cargos asociados a este

3.12. 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 el consumo facturado en el recibo emitido el 29 de marzo de 2021 y los cargos asociados a este, considerando 0 m^3 (promedio de los dos meses anteriores[7]).

---

[5] Softnet Perú S.A.C., identificado con RUC N° 20508357401.
[6] Texto modificado según el artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1272.
[7] Detalle:

3.13. 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[8] (en adelante, TUO del Reglamento, 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.

Cargos no asociados al consumo, facturados en el recibo emitido el 29 de marzo de 2021

3.14. Respecto de los cargos no asociados al consumo incluidos en el recibo emitido el 29 de marzo de 2021, corresponde a continuación evaluar la documentación obrante en el expediente administrativo, a fin de verificar si es amparable la pretensión del recurrente en aplicación del silencio administrativo positivo:

3.14.1. **Cargos de servicios de distribución – comercialización fijo**, en el numeral 2.25[9] del TUO del Reglamento, se define a la tarifa como el cargo máximo que la empresa distribuidora podrá facturar por el suministro del gas natural y los servicios de transporte, distribución y comercialización.

En el artículo 106 del referido TUO del Reglamento, se establece que los cargos que la empresa distribuidora debe facturar al consumidor comprenden entre otros:

a) El costo del Gas Natural para atender al Consumidor.
b) El costo por Transporte para atender al Consumidor.
c) La tarifa de Distribución

Según dicho artículo, la tarifa de distribución es la retribución máxima que recibirá el concesionario y está compuesta por el Margen de Distribución (variable) **y el Margen Comercial (fijo),** los cuales son regulados por el Osinergmin, de acuerdo con lo dispuesto por los artículos 108°[10] y 116°[11],

Fecha de Lectura	Fecha de Emisión	Lectura	Consumos m^3	
21/06/21	25/06/21	20	7.0	
21/05/21	27/05/21	13	2.0	
21/04/21	28/04/21	11.0	1.0	
19/03/21	**29/03/21**	**10.0**	**10.0**	
19/02/21	25/02/21	0.0	0.0	0.0
22/01/21	29/01/21	0.0	0.0	m^3/mes

[8] Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 040-2008-EM.
[9] Numeral modificado por el Artículo 1° del Decreto Supremo N° 014-2008-EM, publicado el 28 febrero 2008.
[10] **Artículo 108°.-** El Margen de Distribución se basará en una empresa eficiente y considerará el valor presente de los siguientes componentes:
- Anualidad del Valor Nuevo de Reemplazo de las inversiones destinadas a prestar el servicio de distribución (ductos, estaciones reguladoras, compresoras, etc.);
- Costo estándar anual de operación y mantenimiento de las redes y estaciones reguladoras;
- Demanda o consumo de los Consumidores, según corresponda;
- Pérdidas estándares; y
- La tasa de actualización establecida en el presente Reglamento.

La CTE (ahora GART-Osinergmin) definirá los procedimientos necesarios para la aplicación del presente Artículo.
[11] **Artículo 116°.-** El Margen Comercial se basará en una gestión comercial eficiente y comprende:
a) Anualidad del Valor Nuevo de Reemplazo que se requiere para el desarrollo de la actividad comercial.
b) Costos de operación y mantenimiento asociados a la atención del Consumidor.
c) Costos de facturación y cobranza (lectura, procesamiento, emisión de recibos, reparto y cobranza).

respectivamente, tarifa que es obligatoria y se factura a todo suministro activo así no realice consumo por ser necesarios para la prestación del servicio de distribución de gas natural, por lo que ordenar su eliminación contravendría el ordenamiento jurídico.

En ese sentido, las tarifas del servicio de gas natural (precio del gas natural, precio del transporte y distribución), reconocen las inversiones realizadas por el productor para extraer el gas natural, del transportista y de la empresa distribuidora de distribución para llevar el gas desde donde se produce o extrae hasta el predio del usuario final. Asimismo, se aprecia que la estructura de costos del servicio de gas natural (que incluye el servicio de distribución) se establece por mandato normativo incluido en el TUO del Reglamento.
Por lo expuesto, considerando que el suministro en cuestión está activo, al contar con un contrato vigente, es procedente el cobro del cargo por el servicio de distribución – Comercialización fijo.

3.14.2. **Cargo "DU035 Cuota 8 de 24"** (S/ 0,11), en relación a este cargo, no obra en el presente expediente documentación que sustente su procedencia, como serían, copia de los convenios suscritos con el recurrente que sustenten el cobro de las cuotas de fraccionamiento y/o el detalle de los importes que componen dicho cargo; por lo que la empresa distribuidora deberá dejar sin efecto su cobro del recibo emitido el 29 de marzo de 2021.

3.15. De lo antes señalado, se concluye que los cargos no asociados al consumo, incluidos en el recibo emitido el 29 de marzo de 2021 (excepto el cargo "DU035 Cuota 8 de 24" incluido en dicho recibo) corresponden ser aplicados de acuerdo a la normativa vigente, por lo que la pretensión del recurrente (considerar como excesivos dichos cargos) contraviene el ordenamiento jurídico, debido a que las disposiciones de las normas antes citadas (normas imperativas) son aplicables y obligatorias a todos los suministros [redacted]

3.16. En ese sentido, si bien ha operado el silencio administrativo positivo respecto de los cargos no asociados al consumo, incluidos en el recibo emitido el 29 de marzo de 2021 (excepto el cargo "DU035 Cuota 8 de 24" incluido en dicho recibo), produciéndose una resolución ficta[12], se incurrió en la causal de nulidad del artículo 10, inciso 3 del TUO de la LPAG, según el cual son vicios del acto que causan su nulidad de pleno derecho: "Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o tramites esenciales para su adquisición"[13].

---

[12] Cabe recordar la naturaleza jurídica del silencio administrativo positivo, en el sentido que con dicha técnica legal se produce, en forma automática y por voluntad expresa de la Ley, una respuesta positiva, generando un verdadero acto administrativo pero de carácter presunto (en el sentido que se presume un pronunciamiento favorable al administrado); de modo que la Administración, en este caso la empresa distribuidora, incluso no puede emitir luego un pronunciamiento contrario, al haber concluido el procedimiento administrativo con dicho acto presunto. Así conforme al artículo 195°, numeral 1) del TUO de la LPAG, una de las formas de conclusión del procedimiento, se produce por aplicación del silencio administrativo positivo, siendo que de acuerdo con el artículo 197°, inciso 2) del mismo cuerpo normativo, el silencio administrativo tiene para todos los efectos el carácter de resolución que pone fin al procedimiento.

[13] Cabe indicar que, conforme a la doctrina y el citado dispositivo legal, si el contenido del acto administrativo obtenido por silencio administrativo positivo *(resolución ficta o acto presunto)* se encontrara viciado con causal de nulidad, como podría ser por contravención de una norma legal, la Administración podrá declararlo nulo. Habiendo

3.17. Por tanto, en aplicación del numeral 227.2 del TUO de la LPAG, corresponde declarar la nulidad de la resolución ficta producida como consecuencia de la aplicación del silencio administrativo positivo respecto los cargos no asociados al consumo incluidos en el recibo emitido el 29 de marzo de 2021 (excepto el cargo "DU035 Cuota 8 de 24" incluido en dicho recibo), además de todo lo actuado con posterioridad.

3.18. Asimismo, en el numeral 227.2 del TUO de la LPAG también se señala que "constatada la existencia de una causal de nulidad, la autoridad, además de la declaración de nulidad, resolverá sobre el fondo del asunto, de contarse con los elementos suficientes para ello".

3.19. En consecuencia, dado que se cuenta con la información suficiente en el expediente administrativo para emitir un pronunciamiento respecto del reclamo del recurrente en el extremo referido a los cargos no asociados al consumo incluidos en el recibo emitido el 29 de marzo de 2021 (excepto el cargo "DU035 Cuota 8 de 24" incluido en dicho recibo), y en atención a los considerandos expresados en los numerales precedentes, se desprende dichos cargos fueron correctamente determinados por la empresa distribuidora.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin[14], **SE RESUELVE:**

Artículo 1.°.- Declarar **FUNDADO** el reclamo del recurrente por el consumo facturado en el recibo emitido el 29 de marzo de 2021, los cargos asociados a este y el cargo "DU035 Cuota 8 de 24" incluido en dicho recibo, en aplicación del silencio administrativo positivo.

Artículo 2.°.- La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo incluido en el recibo emitido el 29 de marzo de 2021 y los cargos asociados a este, considerando 0 m^3.

Asimismo, deberá dejar sin efecto el cargo "DU035 Cuota 8 de 24" incluido en el recibo emitido el 29 de marzo de 2021.

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 3.°.- 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).

---

sido por demás reconocido esto en el artículo 10°, inciso 3) del TUO de la LPAG. Véase DANOS ORDOÑEZ, Jorge. "El Silencio administrativo como técnica de garantía del particular frente a la inactividad formal de la Administración". Revista IUS ET VERITAS, Año VII, N° 13, Lima, pp. 228. GÓMEZ APAC, Hugo / HUAPAYA TAPIA, Ramón. "Lo Bueno, lo malo y lo feo de la Ley del Silencio Administrativo". En: "El Derecho Administrativo y la Modernización del Estado Peruano. Ponencias presentadas en el Tercer Congreso Nacional de Derecho Administrativo". Grijley, Abril, 2008, Lima, pp. 84 – 85.

[14] Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.

Artículo 4.°.- Declarar **NULA LA RESOLUCIÓN FICTA** producida como consecuencia del silencio administrativo positivo respecto del reclamo por los cargos no asociados al consumo incluidos en el recibo emitido el 29 de marzo de 2021 (excepto el cargo "DU035 Cuota 8 de 24" incluido en dicho recibo), así como **LO ACTUADO** con posterioridad, al contravenir el ordenamiento jurídico.

Artículo 5.°.- Declarar **INFUNDADO** el reclamo por los cargos no asociados al consumo incluidos en el recibo emitido el 29 de marzo de 2021 (excepto el cargo "DU035 Cuota 8 de 24" incluido en dicho recibo).

Artículo 6.°.- 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 (3) meses contados desde la notificación de la presente resolución.

Firmado Digitalmente
por: BRASCHI O'HARA
Ricardo Abelardo Sixto
FAU 20376082114 hard
Fecha: 15/09/2021
16:52:55

Sala Unipersonal 2
JARU