

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 9871-2021 OS/JARU-S2

Lima, 03 de agosto del 2021

Expediente N° 202100170967

Usuaría: [REDACTED]

Materia: Queja por aplicación del silencio administrativo positivo

Suministro: [REDACTED]

Correo electrónico autorizado¹: [REDACTED]

SUMILLA: La queja aplicación del silencio administrativo positivo (referido al reclamo N° REC-08675-WEB-2020) es improcedente, en tanto que el mismo hecho fue resuelto en un procedimiento de queja anterior.

1. ANTECEDENTES

Procedimiento de reclamo N° REC-08675-WEB-2020

1.1 21 de julio de 2020.- La usuaria presentó, a través del portal web de la empresa distribuidora, un reclamo por la facturación incluida en el recibo emitido el 15 de julio de 2020 por considerarlo excesivo. Habría manifestado que sus importes promedio de facturación son de S/15,00 a S/16,00 y que sin embargo le están facturando el importe elevado de S/58,50.

1.2 9 de octubre de 2020.- Mediante la Resolución N° GNLC-RES-11307-2020, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo.

En esa misma fecha, la empresa distribuidora habría notificado la Resolución N° GNLCRES-11307-2020 al correo de la usuaria.

Procedimiento de queja anterior (Expediente N° 202000141283)

1.3 9 de octubre de 2020.- La usuaria presentó, ante este organismo, una queja por la aplicación del silencio administrativo positivo. Manifestó que la empresa distribuidora no habría emitido ni notificado su pronunciamiento respecto a su reclamo presentado el 21 de julio de 2020, en el plazo establecido en la normativa vigente. Asimismo, señaló que su facturación promedio estaba entre los S/14,00 y S/17,00; por lo que lo facturado en el mes de reclamo era excesivo. Finalmente, agregó que no se encontraba de acuerdo con el monto facturado en el recibo de agosto de 2020, dado que este también era excesivo (S/34,30).

¹ Consta en el expediente el formato de queja suscrito por la usuaria en el cual autoriza de forma expresa la notificación a su dirección electrónica.

- 1.4 **14 de octubre de 2020.-** Mediante el oficio N° 1217-2020-OS-STOR-SU2, esta Junta remitió a la empresa distribuidora la queja presentada.
- 1.5 **9 de noviembre de 2020.-** La empresa distribuidora remitió ante esta Junta sus descargos.
- 1.6 **19 de noviembre de 2020.-** Mediante la Resolución N° 6934-2020 OS/JARU-S2, esta Junta declaró fundado el reclamo por la excesiva facturación del recibo emitido el 15 de julio de 2020, en aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, se ordenó a la empresa distribuidora a refacturar de la cuenta del suministro [REDACTED] descontando el importe ascendente a S/43,00. Asimismo, ordenó a la empresa distribuidora, de no haberlo hecho, deberá tramitar el reclamo de la usuaria por la excesiva facturación del recibo de agosto de 2020; considerando como fecha de su presentación, la fecha de notificación de la presente resolución.

Procedimiento de queja actual (Expediente N° 202100170967)

- 1.7 **30 de julio de 2021².**- La usuaria presentó, ante este organismo, una queja por la aplicación del silencio administrativo positivo. Manifestó, entre otros, que la empresa distribuidora no habría emitido ni notificado su pronunciamiento respecto a su reclamo presentado el 21 de julio de 2020, en el plazo establecido en la normativa vigente. Asimismo, señaló que su facturación promedio estaba entre los S/14,00 y S/17,00; por lo que lo facturado en el mes de reclamo era excesivo.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde amparar la queja por aplicación del silencio administrativo positivo.

3. ANALISIS

- 3.1 En cualquier estado del procedimiento de reclamo, los usuarios podrán recurrir en queja ante esta Junta, entre otros casos, por la aplicación del silencio administrativo positivo, según el artículo 34 del *"Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"*³ (en adelante, Procedimiento de Reclamos).
- 3.2 La queja será declarada improcedente cuando el **procedimiento de reclamo haya concluido** o no subsista el defecto de tramitación materia de queja. Asimismo, podrá declararse improcedente la queja por las causales previstas en el numeral 2 del artículo 20, que resulten aplicables, según el artículo 37 del Procedimiento de Reclamos.
- 3.3 Considerando que la usuaria ha manifestado en su queja que la empresa distribuidora no habría emitido ni notificado su pronunciamiento respecto a su reclamo presentado el 21 de julio de 2020, en el plazo establecido en la normativa vigente, esta Sala procederá a evaluar si procede la aplicación del silencio administrativo positivo.

² Si bien la queja fue presentada el 21 de abril de 2021 a las 18:04 horas, dicha fecha no se considera por ser presentada fuera del horario laboral de Osinergmin (17:30 horas), considerándose presentada al día hábil siguiente (jueves, 22 de abril de 2021).

³ Aprobada mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

- 3.4 Sin embargo, en un procedimiento de queja anterior de la usuaria, presentada el 9 de octubre de 2020 por la misma materia (queja por aplicación del silencio administrativo positivo), mediante la Resolución N° 6934-2020 OS/JARU-S2 del 19 de noviembre de 2020, esta Sala declaró fundado el reclamo por la excesiva facturación del recibo emitido el 15 de julio de 2020, en aplicación del silencio administrativo positivo y, en consecuencia, se ordenó a la empresa distribuidora a refacturar de la cuenta del suministro [REDACTED] descontando el importe ascendente a S/43,00. Asimismo, ordenó a la empresa distribuidora, de no haberlo hecho, deberá tramitar el reclamo de la usuaria por la excesiva facturación del recibo de agosto de 2020; considerando como fecha de su presentación, la fecha de notificación de la presente resolución.
- 3.5 En consecuencia, al referirse la presente queja a una pretensión ya resuelta en un procedimiento de queja anterior, **no corresponde que esta Sala emita un nuevo pronunciamiento al respecto**, de conformidad con lo dispuesto en el literal e) del numeral 20.2 del Procedimiento de Reclamos, en el que se establece que se declarará improcedente el procedimiento cuando la materia cuestionada ya haya sido resuelta dentro de otro procedimiento administrativo.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁴, **SE RESUELVE:**

Artículo Único. - Declarar **IMPROCEDENTE** la queja por aplicación del silencio administrativo positivo.



Firmado Digitalmente
por: BRASCHI O'HARA
Ricardo Abelardo Sixto
FAU 20376082114 hard
Fecha: 04/08/2021
12:02:08

Sala Unipersonal 2
JARU

⁴ Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.