

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 12803-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 07 de octubre del 2021

Expediente N° 202100207955

Recurrente: [REDACTED]

Materia: Excesiva facturación

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro y domicilio procesal: [REDACTED]

Correo electrónico autorizado¹: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-12746-2021

SUMILLA: El reclamo por los recibos de mazo a julio de 2021 es fundado, en aplicación del silencio administrativo positivo, por lo que la empresa distribuidora deberá refacturarlos considerando un importe de S/ 38,40 por cada mes, que corresponde al reconocido por la recurrente al momento de presentar su reclamo

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

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **16 de julio de 2021.-** La recurrente reclamó por considerar excesivas las facturaciones de marzo a julio de 2021. Señaló que su promedio normal es de S/38,40 mensuales.
- 1.2. **12 de agosto de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-12746-2021, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo.
- 1.3. **6 de setiembre de 2021.-** La recurrente presentó, ante [REDACTED] recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-12746-2021.
- 1.4. **9 de setiembre de 2021.-** Mediante Oficio N° 4900-2021-OS/DSR, [REDACTED] trasladó a la empresa distribuidora la apelación presentada por la recurrente.
- 1.5. **15 de setiembre de 2021.-** La empresa distribuidora elevó los actuados en el presente procedimiento a esta Junta.

2. 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

¹ Autorizado al momento de presentar reclamo

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 16 de julio de 2021, **el plazo para que se pronuncie la empresa distribuidora vencía el 1 de setiembre de 2021**.
- 3.4. Al respecto, la empresa distribuidora emitió la Resolución N° GNLC-RES-12746-2021, el 12 de agosto de 2021, es decir, dentro del plazo previsto en el Procedimiento de Reclamos. En este sentido, **el plazo para notificar dicho pronunciamiento vencía el 19 de agosto 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.
- 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 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

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 el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

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 [REDACTED]. Con relación a ello, consta en el expediente el Cargo Electrónico emitida el 12 de agosto de 2021, por la empresa SOFTNET⁴, mediante el cual la empresa distribuidora pretende acreditar la notificación de la Resolución N° GNLC-RES-12746-2021 al usuario Gladys Jacinta Cueva. En el citado Cargo Electrónico se señala: "La notificación fue enviada el día 12-08-2021 11:05:13 GTM-05:00, según consta en el Registro del sistema 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. 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 (hotmail), 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 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. Al respecto, 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. Incluso no es posible proceder con el saneamiento de dicha notificación, dado que la recurrente impugnó el citado acto administrativo luego de transcurridos los 5 días hábiles exigidos como plazo máximo para que la empresa distribuidora notifique la resolución de

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

primera instancia (**impugnó la resolución el 6 de setiembre de 2021, en el día 16 hábil⁵ de haberse emitido la resolución fechada el 12 de agosto de 2021**)⁶.

- 3.15. 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.
- 3.16. En consecuencia, considerando que la pretensión de la recurrente, no contraviene el ordenamiento jurídico, corresponde declarar fundado el reclamo en aplicación de silencio administrativo positivo, por lo que la empresa distribuidora deberá refacturar los recibos de marzo a julio de 2021, considerando S/38,40 para cada mes (monto reconocido por la recurrente al momento de presentar su reclamo).
- 3.17. 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.
- 3.18. Además, en aplicación del numeral 21.2 del Procedimiento de Reclamos Regular, al no haberse acreditado la notificación de la Resolución N° GNLC-RES-12746-2021, **esta deviene en ineficaz.**

3. 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 de la recurrente por las facturaciones de marzo a julio de 2021; en aplicación del silencio administrativo positivo.

Artículo 2.º.- La empresa distribuidora deberá refacturar los recibos de marzo a julio d 2021 considerando S/ 38,40 por cada mes, correspondiente a lo reconocido por la recurrente; y 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 Osinergmin y a la recurrente del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los diez días hábiles

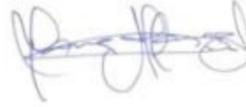
⁵ Considerando que el 28 y 29 de julio y 30 de agosto de 2021 fue declarado día inhábil a nivel nacional.

⁶ Distinto sería si la recurrente hubiese procedido a impugnar la resolución de la empresa distribuidora, en los 5 días hábiles siguientes de emitida la misma, dado que se hubiese podido presumir que conoció oportunamente de sus alcances, y dentro del plazo que establece la normativa para que la empresa distribuidora le comunique o notifique de dicho acto administrativo, cumpliéndose el objeto de la notificación.

⁷ 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° 12803-2021 OS/JARU-S2**

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).



Firmado Digitalmente
por: ARELLANO
ARELLANO Maria
Margarita FAU
20376082114 hard
Fecha: 07/10/2021
17:14:02

Sala Unipersonal 2
JARU