

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 14733-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 18 de noviembre del 2021

Expediente N° 202100208978

Recurrente: [REDACTED]
[REDACTED]

Materia: Recupero de consumos no registrados

Suministro: [REDACTED]

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

Correo electrónico autorizado¹: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-12272-2021

SUMILLA: La empresa distribuidora deberá dejar sin efecto el cobro del recupero de consumos no registrados facturado en el recibo emitido el 26 de julio de 2021, 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. **30 de julio de 2021.-** La recurrente, vía web de la empresa distribuidora, reclamó por el cobro de un recupero de consumos no registrados facturado en el recibo emitido el 26 de julio de 2021 (a consecuencia de la intervención² realizada el 4 de mayo de 2021). Manifestó que, debido a un error en la instalación, por parte de la empresa distribuidora, se había incrementado el monto de su recibo.
- 1.2. **3 de agosto de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-12272-2021, la empresa distribuidora declaró fundado en parte el reclamo.
- 1.3. **10 de setiembre de 2021.-** La recurrente interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-12272-2021.
- 1.4. **16 de setiembre de 2021.-** La empresa distribuidora elevó los actuados en el presente procedimiento a esta Junta.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar la procedencia del recupero de consumos no registrados, facturado en el recibo emitido el 26 de julio de 2021. De ser así, determinar si el importe del recupero calculado por la empresa distribuidora es correcto.

¹ Autorizado según Formato de Reclamo N° REC-10925-WEB-2021 del 30 de julio de 2021.

² Se determinó medidor invertido (folio 13).

3. ANÁLISIS

- 3.1 De conformidad con lo establecido en el literal d) del numeral 20.1 del 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, de conformidad con el numeral 21.1 del 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 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 para resolver el reclamo por el recupero de consumos no registrados facturado en el recibo emitido del 26 de julio de 2021, **por lo que, los plazos para que la empresa distribuidora se pronuncie vencía el 13 de setiembre de 2021.**
- 3.4 Al respecto, la empresa distribuidora emitió la Resolución N° GNLC-RES-12272-2021, el 3 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 10 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, 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.
- 3.8 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 Formato de Reclamo N° REC-10925-WEB-2021 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 3 de agosto de 2021, por la empresa SOFTNET⁴, mediante el cual la empresa distribuidora pretende acreditar la notificación de la Resolución N° GNLC-RES-12272-2021 a la usuaria Sonia Castillo Cáceres. En el citado Cargo Electrónico se señala que “La notificación fue enviada el día 03-08-2021 10:14:33 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-10925-WEB-2021.pdf. Por lo que, no se tiene certeza si se está haciendo referencia a la resolución impugnada, ni a la fecha de su notificación.**
- 3.12 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 primera instancia (impugnó la resolución en el día veintiocho (28) hábil de haberse emitido la resolución fechada el 3 de agosto de 2021)⁵.
- 3.13 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 3.2.2 del PER 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 199.71 y 199.2 de la misma Ley.

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

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

⁵ Distinto sería si el 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.

- 3.14 Por lo tanto, la empresa distribuidora deberá dejar sin efecto de la cuenta del suministro [REDACTED] el cobro del recupero de consumos que se facturó⁶ en el recibo emitido el 26 de julio de 2021, como consecuencia de la intervención realizada el 4 de mayo de 2021.
- 3.15 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 de Osinergmin⁷, **SE RESUELVE:**

Artículo 1.º.- Declarar **FUNDADO** el reclamo de la recurrente por el cobro de recupero de consumos facturado en el recibo emitido el 26 de julio de 2021, en aplicación del silencio administrativo positivo.

Artículo 2.º.- La empresa distribuidora deberá refacturar la cuenta del suministro [REDACTED] 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 este Organismo y a la recurrente del cumplimiento de la presente resolución, dentro de los siete (7) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente, adjuntando los documentos sustentatorios correspondientes (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 de acudir a la vía judicial e interponer una demanda acción contencioso administrativa, dentro del plazo de tres meses contados desde la notificación de la presente resolución.


Firmado Digitalmente
por: BRASCHI O'HARA
Ricardo Abelardo Sixto
FAU 20376082114 hard
Fecha: 18/11/2021
15:18:40

Sala Unipersonal 2
JARU

⁶ Facturado en el recibo emitido el 26 de julio de 2021, como el cargo de "Reliquidación de consumos anteriores" igual a S/536,06.

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