

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 15644-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 03 de diciembre del 2021

Expediente N° 202100236860

Recurrente: [REDACTED]

Materia: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]

Correo electrónico autorizado¹: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-13529-2021

SUMILLA: El reclamo por los consumos facturados en el recibo emitido el 19 de julio de 2021 es fundado, en aplicación de silencio administrativo positivo, por lo que la empresa distribuidora deberá anular de la cuenta del suministro [REDACTED] el monto en disputa señalado en el registro de reclamo (S/47,28).

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

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **2 de agosto de 2021.-** La recurrente reclamó por considerar excesivo el consumo facturado en el recibo N° S001-18108569, emitido el 19 de julio de 2021. Manifestó que no reconoce el importe de S/47,28. No acepta la prueba de contraste. Además, autorizó la notificación a su correo electrónico: [REDACTED]
- 1.2. **27 de agosto de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-13529-2021, la empresa distribuidora declaró fundado en parte el reclamo.
- 1.3. **14 de octubre de 2021.-** La recurrente presentó recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-13529-2021.
- 1.4. **20 de octubre de 2021.-** La empresa distribuidora elevó los actuados en el presente procedimiento.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente el recibo emitido el 19 de julio de 2021.

¹ Al presentar su reclamo.

3. ANÁLISIS

- 3.1 De conformidad con lo establecido en el literal d) del numeral 20.1 del “Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”² (en adelante, Procedimiento de Reclamos Regular), 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 consumo facturado en el recibo emitido el 19 de julio de 2021, por lo que, los plazos para que la empresa distribuidora se pronuncie vencía el 14 de setiembre de 2021 (dado que el reclamo fue presentado el 2 de agosto de 2021).
- 3.4 Al respecto, la empresa distribuidora emitió la Resolución N° GNLC-RES-13529-2021, el 27 de agosto de 2021, es decir, dentro del plazo previsto en el Procedimiento de Reclamos Regular. En este sentido, **el plazo para notificar dicho pronunciamiento vencía el 6 de setiembre 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 Aprobado mediante la Resolución N° 269-2014-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 del reclamo REC-11047-PER-2021 suscrito por 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 27 de agosto de 2021, por la empresa SOFTNET⁴, mediante el cual la empresa distribuidora pretende acreditar la notificación de la Resolución N° GNLC-RES-13529-2021 al usuario Blanca Chanchahuaña Contreras. En el citado Cargo Electrónico se señala que “La notificación fue enviada el día 27-08-2021 09:12:15 GMT-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-11047-PER-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 Asimismo, 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 cedula de notificación mediante la cual la empresa distribuidora acredite que procedió luego a notificar la resolución al domicilio del administrado.
- 3.13 Incluso no es posible proceder con el saneamiento de dicha notificación, dado que el 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

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

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

primera instancia (impugnó la resolución en el treinta y un día hábil⁵ de haberse emitido la resolución fechada el 27 de agosto de 2021)⁶.

- 3.14 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 21.1 del Procedimiento de Reclamos Regular 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.
- 3.15 En consecuencia, la empresa distribuidora deberá refacturar en la cuenta del suministro [REDACTED] dejando sin efecto el monto en disputa consignado en el registro de reclamo N° REC-11047-PER-2021, monto ascendente a S/ 47,28.
- 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 de Osinergmin⁷, **SE RESUELVE:**

Artículo 1.º.- Declarar **FUNDADO** el reclamo de la recurrente por el recibo emitido el 19 de julio de 2021, en aplicación del silencio administrativo positivo.

Artículo 2.º.- La empresa distribuidora deberá refacturar la cuenta del suministro [REDACTED] dejando sin efecto el monto en disputa registrado en el registro de reclamo N° REC-11047-PER-2021, ascendente a S/ 47,28.

Además, de corresponder, deberá reintegrar a la recurrente el pago que hubiese efectuado en exceso, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 77 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos.

Artículo 3.º.- La empresa distribuidora deberá informar a este Organismo y al 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).

⁵ Considerando que los días 28 y 29 de julio de 2021 fueron un día inhábil, por ser feriado nacional.

⁶ 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.

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

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: 03/12/2021
15:15:04

Sala Unipersonal 2
JARU