

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 14765-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 18 de noviembre del 2021

Expediente N° 202100246241

Reclamante: [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Materia: Cargos por corte y reconexión

Suministro: [REDACTED]

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

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-13667-2021

SUMILLA: La empresa distribuidora deberá dejar sin efecto el cobro de los cargos por corte y reconexión del servicio, facturados en el recibo emitido el 17 de agosto de 2021 del suministro [REDACTED] en aplicación de 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. **24 de agosto de 2021.**- El reclamante, vía comunicación telefónica¹, cuestionó el cobro de los cargos por corte y reconexión facturados en el recibo emitido el 17 de agosto de 2021, de los suministros Nos. [REDACTED] 733573 y 733567. Al respecto, la empresa distribuidora abrió los reclamos Nos. REC-12213-TEL-2021, REC-12215-TEL-2021 y REC-12216-TEL-2021, para cada suministro, respectivamente.

Asimismo, brindó² su conformidad a fin de que las notificaciones de su reclamo sean enviadas al correo electrónico: australatin25@gmail.com.

1.2. **1 de setiembre de 2021.**- Mediante la Resolución N° GNLC-RES-13667-2021, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo REC-12213-TEL-2021.

1.3. **25 de octubre de 2021.**- La recurrente presentó un recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-13667-2021.

1.4. **2 de noviembre de 2021.**- La empresa distribuidora elevó los actuados en el presente procedimiento a esta Junta.

¹ Consta en el expediente el archivo digital de la grabación del reclamo interpuesto por la recurrente vía telefónica.

² Minuto 12:30 a 12:47 del audio del reclamo.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente los cargos por corte y reconexión incluidos en el recibo emitido el 17 de agosto de 2021, del suministro ■■■■■■■■■■

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 mencionadas en los literales a), b) y c) de dicho numeral 20.1 (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. 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 24 de agosto de 2021, **el plazo para que se pronuncie la empresa distribuidora vencía el 6 de octubre de 2021**⁴.
- 3.4. Al respecto, la empresa distribuidora emitió la Resolución N° GNLC-RES-13667-2021, el 1 de setiembre de 2021; es decir, dentro del plazo previsto en el Procedimiento de Reclamos. En este sentido, **el plazo para notificar dicho pronunciamiento vencía el 8 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.
- 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**

³ Aprobada mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD y modificatoria emitida en el artículo 3 de la Resolución N° 075-2015-OS-CD.

⁴ Para efectos del cómputo de plazos, no se considera el 30 de agosto de 2021 por haber sido feriado a nivel nacional.

- 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 General⁵ (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 audio del reclamo inicial, la recurrente aceptó expresamente que se le notifique a su dirección de correo electrónico australatin25@gmail.com. Con relación a ello, consta en el expediente el Cargo Electrónico emitido el 1 de setiembre de 2021, por la empresa SOFTNET⁶, mediante el cual la empresa distribuidora pretende acreditar la notificación de la Resolución N° GNLC-RES-13667-2021 a la usuaria Silvia Jacinta Mucha. En el citado cargo electrónico se señala: “La notificación fue enviada el día 01-09-2021 10:44:56 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 (gmail), 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

⁵ Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

⁶ Softnet Perú S.A.C., identificado con RUC N° 20508357401.

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 primera instancia **(impugnó la resolución el 25 de octubre de 2021, en el día treinta y seis hábil⁷ de haberse emitido la resolución fechada el 1 de setiembre de 2021)⁸.**
- 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, la empresa distribuidora deberá refacturar la cuenta del suministro ■■■■■ dejando sin efecto el cobro de los cargos por corte y reconexión incluidos en el recibo emitido el 17 de agosto de 2021; además, deberá refacturar los intereses y moras que estos hubiesen generado.
- 3.17. Sin perjuicio de lo antes resuelto, conviene precisar a la recurrente que, en relación a sus reclamos por el cobro de los cargos por corte y reconexión facturados en el recibo emitido el 17 de agosto de 2021, correspondiente a los suministros Nos. 733573 y 733567, la empresa distribuidora abrió los reclamos Nos. REC-12215-TEL-2021 y REC-12216-TEL-2021, respectivamente; por lo que, de considerar que la empresa distribuidora no emitió los respectivos pronunciamientos dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente, tiene expedito su derecho a presentar una queja por aplicación del silencio administrativo positivo respecto de dichos reclamos.

4. RESOLUCIÓN

⁷ No se considera el 8 de octubre de 2021 por haber sido feriado a nivel nacional. Tampoco se considera el 11 de octubre de 2021 por haber sido declarado como no laborable en el sector público a nivel nacional, mediante Decreto Supremo N° 161-2021-PCM.

⁸ 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.

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos del Osinergmin⁹, **SE RESUELVE:**

Artículo 1.º.- Declarar **FUNDADO** el reclamo de la recurrente por el cobro de los cargos por corte y reconexión facturados en el recibo emitido el 17 de agosto de 2021, del suministro [REDACTED] en aplicación del silencio administrativo positivo.

Artículo 2.º.- La empresa distribuidora deberá refacturar la cuenta del suministro [REDACTED] dejando sin efecto el cobro de los cargos por corte y reconexión del servicio, facturados en el recibo emitido el 17 de agosto de 2021.

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 Osinergmin y a la recurrente del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los diez (10) días hábiles 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).

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 a acudir a la vía judicial e interponer una demanda contenciosa 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
15:30:52
Sala Unipersonal 2
JARU

⁹ Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.