

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2  
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN  
EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 16480-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 21 de diciembre del 2021

**Expediente N° 202100251517**

**Usuaría:** [REDACTED]

**Materia:** Queja por aplicación del silencio administrativo positivo

**Suministro:** [REDACTED]

**Domicilio procesal:** [REDACTED]

**SUMILLA:**

- La queja por aplicación del silencio administrativo positivo es fundada, debido a que la empresa distribuidora no cumplió con notificar debidamente su pronunciamiento dentro del plazo establecido por la normativa.
- El reclamo por los consumos facturados en los recibos de enero a setiembre de 2021 es fundado, en aplicación del silencio administrativo positivo; por lo que, la empresa distribuidora deberá refacturar de la cuenta del suministro [REDACTED] descontando el importe ascendente a S/432,26.

**1. ANTECEDENTES**

**Procedimiento de reclamo N° REC-14013-PER-2021**

- 1.1 **23 de setiembre de 2021.**- Alexander Muller Rojas (en adelante, el reclamante) presentó, ante la empresa distribuidora, un reclamo por considerar excesivos los consumos facturados en los recibos de enero a setiembre de 2021.
- 1.2 **13 de octubre de 2021.**- Mediante la Resolución N° GNLC-RES-16008-2021, la empresa distribuidora declaró infundado el reclamo.

En la misma fecha, vía correo electrónico, la empresa distribuidora habría notificado la Resolución N° GNLC-RES-16008-2021.

**Procedimiento de queja (Expediente N° 202100251517)**

- 1.3 **2 de noviembre de 2021.**- La usuaria presentó, ante la empresa distribuidora, una queja por la aplicación del silencio administrativo positivo. Manifestó que la empresa distribuidora a la fecha no habría cumplido con emitir ni notificar su pronunciamiento respecto del reclamo presentado el 23 de setiembre de 2021, dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente.

1.4 **9 de noviembre de 2021**<sup>1</sup>.- La empresa distribuidora remitió, ante esta Junta, la queja presentada por la usuaria, conjuntamente con sus descargos.

## 2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

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

## 3. ANÁLISIS

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"*<sup>2</sup> (en adelante, el Procedimiento de Reclamos).

3.2 La empresa distribuidora deberá de resolver los reclamos en los que se cuestione materias distintas al exceso de consumo de energía eléctrica de usuarios en la opción tarifaria BT5B y/o cargos mínimos o cargos asociados a dicho consumo<sup>3</sup> dentro del plazo de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente a su recepción o subsanación de los requisitos de admisibilidad, de conformidad con el literal d) del numeral 20.1 del Procedimiento de Reclamos.

3.3 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, según el numeral 21.1 del Procedimiento de Reclamos.

3.4 Considerando que la usuaria manifestó en su queja que la empresa distribuidora no había cumplido con emitir y notificar el pronunciamiento respecto al reclamo, esta Sala procederá a evaluar si procede la aplicación del silencio administrativo positivo.

3.5 En el caso bajo análisis, el reclamante presentó su reclamo el 23 de setiembre de 2021, por lo que, considerando que dentro de las materias reclamadas se consideró conceptos por cargos mínimos o cargos asociados a los consumos reclamados en materia de gas, el plazo para que la empresa distribuidora se pronuncie era de treinta (30) días hábiles, **el cual vencía el 10 de noviembre de 2021**<sup>4</sup>.

3.6 Al respecto, la empresa distribuidora emitió la Resolución N° GNLC-RES- 16008-2021 el 13 de octubre de 2021, es decir dentro del plazo previsto en el Procedimiento de

---

<sup>1</sup> Si bien la queja fue remitida el 8 de agosto de 2021, dicha fecha no se considera por ser día inhábil (domingo), por lo que se considera presentado al día hábil siguiente (lunes, 9 de agosto de 2021).

<sup>2</sup> Aprobado mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

<sup>3</sup> En los que se cuestione únicamente el exceso de consumo de energía eléctrica de usuarios en la opción tarifaria BT5B y/o cargos mínimos o cargos asociados al consumo; **y se advierta la existencia de errores de facturación o no, luego de la evaluación a que se refieren los literales a) y b) del numeral 19.3 del citado procedimiento, dentro del plazo de diez (10) o treinta (30) días hábiles, respectivamente**, contados desde el día siguiente a su recepción o subsanación de los requisitos de admisibilidad.

<sup>4</sup> En el cómputo de los plazos no se consideran el 1 y 2 de abril de 2021, por constituir días feriados a nivel nacional.

Reclamos. Por ello, **el plazo para notificar dicho pronunciamiento vencía el 20 de octubre de 2021.**

- 3.7 La notificación debe efectuarse **en el último domicilio que el reclamante 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.
- 3.8 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.
- 3.9 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 General<sup>5</sup> (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.**
- 3.10 Asimismo, en el numeral 20.4 del TUO de la LPAG, se 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. Además, 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, el reclamante al momento de presentar su reclamo aceptó expresamente la notificación electrónica en el correo electrónico: **alex\_acuario3@hotmail.com**. El mismo que habría sido registrado en forma expresa por la empresa distribuidora como domicilio procesal de este.
- 3.12 En ese sentido, consta en el expediente el documento “Cargo Electrónico” emitido el 13 de octubre de 2021, por la empresa SOFTNET, mediante el cual la empresa distribuidora pretende acreditar la notificación de la Resolución N° GNLC-RES- 16008-2021 al reclamante Alexander Muller Rojas. Asimismo, en el citado “Cargo Electrónico” se señala que “La notificación fue enviada el día 13-10-2021 11:27:11 GTM-05:00, según consta en el Registro de Intermediación Electrónica (...)”. **Sin embargo, no registra como**

<sup>5</sup> Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

**documento notificado el número de resolución, sino más bien el registro de reclamo N° REC-14013-PER-2021.pdf, por lo que dicho cargo no acredita la notificación de la Resolución N° GNLC-RES- 16008-2021.**

- 3.13 Además, de la revisión de los actuados, no se advierte que el reclamante 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 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.
- 3.14 En ese sentido, 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.**
- 3.15 Por lo tanto, 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 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 del reclamante, referida a los consumos facturados en los recibos de enero a setiembre de 2021, no contraviene el ordenamiento jurídico, **corresponde declarar fundado el reclamo en aplicación del silencio administrativo positivo**; por lo que, la empresa distribuidora deberá refacturar de la cuenta del suministro [REDACTED] descontando el importe ascendente a S/432,26 (de conformidad con el monto puesto en disputa por el usuario en su reclamo).

#### 4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin<sup>6</sup>, **SE RESUELVE:**

**Artículo 1.º.** - Declarar **FUNDADA** la queja por aplicación del silencio administrativo positivo.

**Artículo 2.º.** - Declarar **FUNDADO** el reclamo por los consumos facturados en los recibos de enero a setiembre de 2021, en aplicación del silencio administrativo positivo.

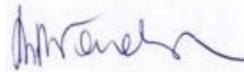
---

<sup>6</sup> Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.

**Artículo 3.º** - La empresa distribuidora deberá refacturar de la cuenta del suministro [REDACTED]  
descontando el importe ascendente a S/432,26.

Asimismo, de corresponder, deberá reintegrar a la usuaria 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 4.º** - La empresa distribuidora deberá informar a este organismo y al usuario del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, en el plazo de siete (7) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, 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**).



Firmado Digitalmente  
por: BRASCHI O'HARA  
Ricardo Abelardo Sixto  
FAU 20376082114 hard  
Fecha: 21/12/2021  
19:35:48

Sala Unipersonal 2  
JARU