

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 16888-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 30 de diciembre del 2021

Expediente N° 202100257308

Recurrente: [REDACTED]
[REDACTED]

Materia: Excesivos consumos facturados

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: [REDACTED]
[REDACTED]

Correo electrónico autorizado¹: [REDACTED]

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-16301-2021

SUMILLA: No corresponde evaluar el reclamo por los consumos facturados en los recibos emitidos el 26 de agosto y 27 de setiembre de 2021, debido a que fue materia de un procedimiento anterior.

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

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **11 de octubre de 2021².**- La recurrente, vía página web de la empresa distribuidora, reclamó por considerar excesivos los consumos facturados en los recibos emitidos el 26 de agosto y 27 de setiembre de 2021. Señaló, entre otros, que se ha presentado un cobro injusto debido a un error que se puede visualizarse en los detalles de consumo en lo que respecta a la lectura anterior y actual (registrado con **Reclamo N° REC-14858-WEB-2021**).
- 1.2. **19 octubre de 2021.**- Mediante la Resolución N° GNLC-RES-16301-2021, la empresa distribuidora declaró improcedente el reclamo, toda vez que dicha materia fue tratada dentro del Procedimiento de Reclamo bajo el N° RECC-14855-WEB-2021.
- 1.3. **10 de noviembre de 2021.**- La recurrente presentó recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-16301-2021.
- 1.4. **16 de noviembre de 2021.**- La empresa distribuidora elevó los actuados en el presente procedimiento a esta Junta.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

¹ Autorizado en el "Formato de Reclamo"

² El reclamo fue presentado el 8 de octubre de 2021 (día inhábil por ser feriado), por lo que se considera que fue ingresado el siguiente hábil (11 de octubre de 2021).

Determinar si corresponde emitir pronunciamiento por los consumos facturados en los recibos emitidos el 26 de agosto y 27 de setiembre de 2021.

3. ANÁLISIS

- 3.1. 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), establece que 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, 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. 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, por lo que considerando que el reclamo fue presentado el 11 de octubre de 2021, **el plazo para que se pronuncie vencía el 25 de noviembre de 2021.**
- 3.4. Al respecto, la empresa distribuidora emitió la Resolución N° GNLC-RES-16301-2021, el 19 de octubre de 2021, es decir, dentro del plazo previsto en el Procedimiento de Reclamo. En este sentido, **el plazo para notificar dicho pronunciamiento vencía el 26 de octubre 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 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 General⁴ (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” remitido, la recurrente consignó una dirección de correo electrónico para que se efectúe la notificación electrónica: [REDACTED] Con relación a ello, consta en el expediente el documento “Cargo Electrónico” emitido el 19 de octubre de 2021, por la empresa SOFTNET⁵, mediante el cual la empresa distribuidora pretende acreditar la notificación de la Resolución N° GNLC-RES-16301-2021 al usuario Elvira Aguilar Vincés. En el citado Cargo Electrónico se señala que “La notificación fue enviada el día 19-10-2021 10:25:00 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-14858-WEB-2021.pdf, por lo que, no se tiene certeza de la fecha de notificada la resolución apelada.**
- 3.12. 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.
- 3.13. Incluso no es posible proceder con el saneamiento de dicha notificación, dado que la recurrente impugnó el citado acto administrativo luego de transcurridos los cinco (5) días hábiles exigidos como plazo máximo para que la empresa distribuidora notifique la resolución de primera instancia (impugnó la resolución en el día hábil 14 de haberse emitido la resolución fechada el 19 de octubre de 2021)⁶.

⁴ Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

⁵ Softnet Perú S.A.C., identificado con RUC N° 20508357401.

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

- 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 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. Del recurso de apelación presentado por la recurrente, se advierte que impugnó la Resolución N° GNLC-RES-16301-2021 en el extremo referido a los consumos facturados en los recibos emitidos el 26 de agosto y 27 de setiembre de 2021, por lo que esta Sala emitirá pronunciamiento por dicha materia.

Consumo facturado en los recibos emitidos el 26 de agosto y 27 de setiembre de 2021

- 3.16. **Al respecto, conforme a lo dispuesto en el literal e) del numeral 20.2 y el numeral 25.2 del Procedimiento de Reclamos**, se podrá declarar **improcedente** el reclamo cuando la materia reclamada haya sido resuelta o se encuentre en trámite dentro de otro procedimiento administrativo.
- 3.17. De lo anterior, de la información que obra en autos, se advierte que el cuestionamiento por el consumo facturado en los recibos emitidos el 26 de agosto y 27 de setiembre de 2021, formó parte de un reclamo anterior presentado el 8 de octubre de 2021 19:31 horas (registrado con número de **reclamo REC-14855-WEB-2021**), el cual fue resuelto en primera instancia por la empresa distribuidora mediante la Resolución N° GNLC-RES-15977-2021, del 13 de octubre de 2021 (que declaró infundado el citado reclamo y notificada por conducto notarial el 18 de octubre de 2021).
- 3.18. En ese sentido, si bien ha operado el silencio administrativo positivo, produciéndose una resolución ficta, se incurrió en la causal de nulidad del artículo 10°, inciso 3 del TUO de la LPAG, según el cual son vicios del acto que causan su nulidad de pleno derecho: "Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o tramites esenciales para su adquisición".
- 3.19. En consecuencia, corresponde aplicar lo dispuesto en el literal c) del numeral 3 del artículo 25 del Procedimiento de Reclamos, en el que se establece que, constatada la existencia de una causal de nulidad, además de proceder con su declaración, podrá pronunciarse sobre el fondo del asunto.
- 3.20. Por lo tanto, considerando que el reclamo por los consumos facturados en los recibos emitidos el 26 de agosto y 27 de setiembre de 2021, formó parte de otro procedimiento de reclamo que culminó válidamente en sede administrativa; **no corresponde a esta Sala evaluar cualquier nueva pretensión relacionada a dicha materia en el presente procedimiento.**

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.

3.21. Sin perjuicio de lo resuelto, de considerar la recurrente que la empresa distribuidora no cumplió con emitir ni notificar su pronunciamiento, respecto del reclamo anterior presentado el 8 de octubre de 2021 (registrado con número de reclamo **REC-14855-WEB-2021**), queda a salvo su derecho de presentar una queja por aplicación del silencio administrativo positivo.

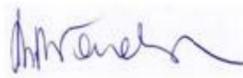
4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁷, **SE RESUELVE:**

Artículo 1.º. - Declarar **NULA LA RESOLUCIÓN FICTA** producida como consecuencia del silencio administrativo positivo respecto del reclamo presentado por los consumos facturados en los recibos emitidos el 26 de agosto y 27 de setiembre de 2021, así como **LO ACTUADO** con posterioridad, al contravenir el ordenamiento jurídico.

Artículo 2.º.- Declarar **IMPROCEDENTE** el reclamo de la recurrente por los consumos facturados en los recibos emitidos el 26 de agosto y 27 de setiembre de 2021.

Artículo 3.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 (3) meses contados desde la notificación de la presente resolución.



Firmado Digitalmente
por: BRASCHI O'HARA
Ricardo Abelardo Sixto
FAU 20376082114 hard
Fecha: 30/12/2021
18:45:31

Sala Unipersonal 2
JARU

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