

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2  
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN  
EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 16200-2021 OS/JARU-S2**

Lima, 15 de diciembre del 2021

**Expediente N° 202100258722**

**Usuaría:** [REDACTED]

**Materias:** Queja por aplicación del silencio administrativo positivo y por corte del servicio por la falta de pago de un monto reclamado

**Suministro:** [REDACTED]

**SUMILLA:**

- La queja por aplicación del silencio administrativo positivo, respecto a los reclamos Nos. REC-11152-WEB-2021 (consumo facturado del recibo emitido el 26 de julio de 2021) y REC-14461-WEB-2021 (proceso de facturación y gestión de deuda del recibo emitido el 26 de julio de 2021) es fundada, debido a que la empresa distribuidora no cumplió con emitir y notificar debidamente su pronunciamiento dentro de los plazos establecidos por la normativa.
- El reclamo N° REC-11152-WEB-2021 (consumo facturado del recibo emitido el 26 de julio de 2021) es fundado, en aplicación del silencio administrativo positivo; por lo que, la empresa distribuidora deberá refacturar de la cuenta del suministro N° [REDACTED] considerando el importe total ascendente a S/42,50.
- No corresponde aplicar el silencio administrativo positivo, respecto del reclamo N° REC-14461-WEB-2021 (proceso de facturación y gestión de deuda del recibo emitido el 26 de julio de 2021), debido a que, formó parte de otro procedimiento de reclamo.
- La queja por corte del servicio por la falta de pago de un monto reclamado es fundada, por cuanto la empresa distribuidora no acreditó que se encontraba facultada a efectuar el corte del servicio en el suministro N° [REDACTED] efectuado el 16 de noviembre de 2021.

**1. ANTECEDENTES**

**Procedimiento de reclamo N° REC-11152-WEB-2021**

- 1.1 **4 de agosto de 2021.-** La usuaria presentó, vía página web de la empresa distribuidora, un reclamo por considerar excesivo el consumo facturado del recibo emitido el 26 de julio de 2021.
- 1.2 **18 de agosto de 2021.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-12976-2021, la empresa distribuidora declaró fundado el reclamo.

Ese mismo día, vía correo electrónico, la empresa distribuidora notificó la Resolución N° GNLC-RES-12976-2021.

#### **Procedimiento de reclamo N° REC-14461-WEB-2021**

- 1.3 **30 de setiembre de 2021.-** La usuaria presentó, vía página web de la empresa distribuidora, un reclamo por el descuento de S/141,50, que en consecuencia resulta en un cobro por el importe de S/62.00 cuando su consumo oscila entre S/40,00 a S/45,00.
- 1.4 **12 de octubre de 2021<sup>1</sup>.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-15713-2021, la empresa distribuidora declaró improcedente el reclamo, ya que la materia reclamada ha sido tratada en el procedimiento de reclamo N° REC-11152-WEB-2021.

Ese mismo día, vía correo electrónico, la empresa distribuidora notificó la Resolución N° GNLC-RES-15713-2021.

#### **Procedimiento de queja (Expediente N° 202100258722)**

- 1.5 **17 de noviembre de 2021.-** La usuaria presentó, ante este organismo, una queja por aplicación del silencio administrativo positivo y por corte del servicio por la falta de pago de un monto reclamado. Manifestó, entre otros, que la empresa no habría cumplido con emitir ni notificar sus pronunciamientos de sus reclamos presentados el 4 de agosto y 30 de setiembre 2021, dentro del plazo establecido en la normativa vigente.

Asimismo, se habría efectuado el corte de su servicio, a pesar de que sus reclamos presentados el 4 de agosto y 30 de setiembre 2021 se encontraban aun en trámite.

- 1.6 **22 de noviembre de 2021.-** Mediante el oficio N° 2344-2021-OS-STOR-SU2, esta Junta remitió a la empresa distribuidora la queja presentada por la usuaria.
- 1.7 **29 de noviembre de 2021.-** La empresa distribuidora remitió ante esta Junta sus descargos respectivos.

## **2. CUESTIONES EN DISCUSIÓN**

- 2.1 Determinar si corresponde amparar la queja por aplicación del silencio administrativo positivo.
- 2.2 Determinar si corresponde amparar la queja por corte del servicio por la falta de pago de un monto reclamado.

---

<sup>1</sup> Si bien la Resolución N° GNLC-RES-15713-2021 fue emitida y notificada el 11 de octubre de 2021, dicha fecha no se considera por ser día inhábil (día no laborable para el sector público, de forma optativa para el sector privado de acuerdo con el Decreto Supremo N° 161-2021-PCM), considerándose emitida y notificada al día hábil siguiente (martes, 12 de octubre de 2021).

### 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 y por corte del servicio por la falta de pago de un monto reclamado, 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).

#### Queja por aplicación del silencio administrativo positivo

##### *Procedimiento de reclamo N° REC-11152-WEB-2021*

- 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 al consumo<sup>3</sup>, dentro del plazo de treinta (30) 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 escrito de queja que la empresa distribuidora no había cumplido con emitir y notificar el pronunciamiento respecto al reclamo N° REC-11152-WEB-2021, esta Sala procederá a evaluar si procede la aplicación del silencio administrativo positivo.
- 3.5 En el caso bajo análisis, la usuaria presentó su reclamo el 4 de agosto de 2021, por lo que, considerando que dentro de las materias reclamadas se consideró conceptos distintos a los cargos mínimos o cargos asociados a los consumos reclamados, el plazo para que la empresa distribuidora se pronuncie era de treinta (30) días hábiles, **el cual vencía el 16 de setiembre de 2021**<sup>4</sup>.
- 3.6 Al respecto, la empresa distribuidora emitió la Resolución N° GNLC-RES-12976-2021, el 18 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 **25 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 considera el 30 de agosto de 2021, por constituir día feriado a nivel nacional.

- 3.7 La notificación debe efectuarse **en el último domicilio que la usuaria 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 Asimismo, 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>3</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 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.
- 3.11 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.**
- 3.12 Al respecto, obra en el expediente el “*Formato de reclamo N° REC-11152-WEB-2021*” del 4 de agosto de 2021, a través del cual se registró el reclamo presentado, vía página web de la empresa distribuidora, por la usuaria, en el cual se verifica que esta señaló expresamente como domicilio procesal el correo electrónico: **eu\_paucas@hotmail.com**. El mismo que habría sido registrado en forma expresa por la empresa distribuidora como domicilio procesal de la usuaria.
- 3.13 Sin embargo, consta en el expediente el documento “Cargo Electrónico” emitido el 18 de agosto de 2021, por la empresa SOFTNET<sup>5</sup>, mediante el cual la empresa distribuidora

---

<sup>5</sup> Softnet Perú S.A.C., identificado con RUC N° 20508357401.

pretende acreditar la notificación de la Resolución N° GNLC-RES-12976-2021 a la usuaria Juana Marisa Flores Ledesma. Sin embargo, en el citado "Cargo Electrónico" se señala que "La notificación fue enviada el día 18-08-2021 11:38:52 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-11152-WEB-2021.pdf, por lo que dicho cargo no acredita la notificación de la Resolución N° GNLC-RES-12976-2021.**

- 3.14 Además, de la revisión de los actuados, no se advierte que la usuaria 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.
- 3.15 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 cédula de notificación mediante la cual la empresa distribuidora acredite que procedió luego a notificar la resolución al domicilio de la administrada.**
- 3.16 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.
- 3.17 En consecuencia, considerando que la pretensión de la usuaria, referida al excesivo consumo facturado del recibo emitido el 26 de julio 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 N° [REDACTED] considerando el importe total ascendente a S/42,50 (de conformidad con el monto puesto en disputa por la usuaria en su reclamo<sup>6</sup>). 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.

<sup>6</sup> Obra en el expediente el Formato de reclamo N° REC-14461-WEB-2021 del 30 de setiembre de 2021 con el cual se registró el reclamo por la facturación y gestión de deuda del recibo emitido el 26 de julio de 2021, donde la usuaria señaló que su consumo promedio oscila entre S/40,00 a S/45,00, por lo que promediando dichos montos  $((S/40,00 + S/45,00)/2 = S/42,50)$ , se obtendría un importe ascendente a S/42,50, correspondiente al consumo facturado en el recibo emitido el 26 de julio de 2021.

***Procedimiento de reclamo N° REC-14461-WEB-2021***

- 3.18 En el caso bajo análisis, la usuaria cuestionó el descuento de S/141,50, que en consecuencia resulta en un cobro por el importe de S/62,00 cuando su consumo oscila entre S/40,00 a S/45,00; el cual, según la empresa distribuidora, corresponde al reclamo N° REC-11152-WEB-2021.
- 3.19 En ese sentido, corresponde a continuación evaluar la documentación obrante en el expediente administrativo, a fin de verificar si es amparable la pretensión de la usuaria (respecto al proceso de facturación y gestión de deuda del reclamo N° REC-14461-WEB-2021), en aplicación del silencio administrativo positivo.
- 3.20 En el caso bajo análisis, la usuaria presentó su reclamo el 30 de setiembre de 2021, por lo que, considerando que dentro de las materias reclamadas se consideró conceptos distintos a los cargos mínimos o cargos asociados a los consumos reclamados, el plazo para que la empresa distribuidora se pronuncie era de treinta (30) días hábiles, **el cual vencía el 15 de noviembre de 2021<sup>7</sup>**.
- 3.21 Al respecto, la empresa distribuidora emitió la Resolución N° GNLC-RES-15713-2021, el 12 de octubre de 2021, es decir, dentro del plazo previsto en el Procedimiento de Reclamos. En este sentido, el plazo para notificar dicho pronunciamiento vencía el **19 de octubre de 2021**.
- 3.22 La notificación debe efectuarse **en el último domicilio que la usuaria 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.
- 3.23 Asimismo, 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.
- 3.24 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>3</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

---

<sup>7</sup> En el cómputo de los plazos, no se consideran el 8 de octubre y 1 de noviembre de 2021, por constituir días feriados a nivel nacional. Asimismo, no se consideran el 11 de octubre y 2 de noviembre de 2021, por constituir días no laborables para el sector público, de forma optativa para el sector privado de acuerdo con el Decreto Supremo N° 161-2021-PCM.

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.**

- 3.25 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.
- 3.26 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.**
- 3.27 Al respecto, obra en el expediente el “*Formato de reclamo N° REC-14461-WEB-2021*” del 30 de setiembre de 2021, a través del cual se registró el reclamo presentado, vía página web de la empresa distribuidora, por la usuaria, en el cual se verifica que esta señaló expresamente como domicilio procesal el correo electrónico: **eu\_paucas@hotmail.com**. El mismo que habría sido registrado en forma expresa por la empresa distribuidora como domicilio procesal de la usuaria.
- 3.28 Sin embargo, consta en el expediente el documento “Cargo Electrónico” emitido el 11 de octubre de 2021, por la empresa SOFTNET<sup>8</sup>, mediante el cual la empresa distribuidora pretende acreditar la notificación de la Resolución N° GNLC-RES-15713-2021 a la usuaria Juana Marisa Flores Ledesma. Sin embargo, en el citado “Cargo Electrónico” se señala que “La notificación fue enviada el día 11-10-2021 13:09:30 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-14661-WEB-2021.pdf, por lo que dicho cargo no acredita la notificación de la Resolución N° GNLC-RES-15713-2021.**
- 3.29 Además, de la revisión de los actuados, no se advierte que la usuaria 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.

---

<sup>8</sup> Softnet Perú S.A.C., identificado con RUC N° 20508357401.

- 3.30 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 de la administrada.**
- 3.31 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.
- 3.32 Al respecto, cabe precisar que el reclamo por el proceso de facturación y gestión de deuda del recibo emitido el 26 de julio de 2021, es conexo al reclamo realizado por la usuaria en otro procedimiento presentado el 4 de agosto de 2021 (registrado por la empresa distribuidora con el reclamo N° REC-11152-WEB-2021), en el cual la usuaria reclamó por considerar excesivo el consumo facturado del recibo emitido el 26 de julio de 2021, el cual además se declaró fundado en aplicación del silencio administrativo positivo, mediante la presente.
- 3.33 En ese sentido, **si bien ha operado el silencio administrativo positivo respecto al proceso de facturación y gestión de deuda del recibo emitido el 26 de julio de 2021 por el reclamo N° REC-14461-WEB-2021 en el suministro N° [REDACTED] produciéndose una resolución ficta<sup>9</sup>, 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”<sup>10</sup>.*
- 3.34 Por tanto, en aplicación del numeral 225.2 del TUO de la LPAG, corresponde declarar la  **nulidad de la resolución ficta producida como consecuencia de la aplicación del silencio**

---

<sup>9</sup> Cabe recordar la naturaleza jurídica del silencio administrativo positivo, en el sentido que con dicha técnica legal se produce, en forma automática y por voluntad expresa de la Ley, una respuesta positiva, generando un verdadero acto administrativo pero de carácter presunto (en el sentido que se presume un pronunciamiento favorable al administrado); de modo que la Administración, en este caso la empresa distribuidora, incluso no puede emitir luego un pronunciamiento contrario, al haber concluido el procedimiento administrativo con dicho acto presunto. Así conforme al artículo 195°, numeral 1) del TUO de la LPAG, una de las formas de conclusión del procedimiento, se produce por aplicación del silencio administrativo positivo, siendo que de acuerdo con el artículo 197°, inciso 2) del mismo cuerpo normativo, el silencio administrativo tiene para todos los efectos el carácter de resolución que pone fin al procedimiento.

<sup>10</sup> Cabe indicar que, conforme a la doctrina y el citado dispositivo legal, si el contenido del acto administrativo obtenido por silencio administrativo positivo (*resolución ficta o acto presunto*) se encontrara viciado con causal de nulidad, como podría ser por contravención de una norma legal, la Administración podrá declararlo nulo. Habiendo sido por demás reconocido esto en el artículo 10°, inciso 3) del TUO de la LPAG. Véase DANOS ORDOÑEZ, Jorge. “El Silencio administrativo como técnica de garantía del particular frente a la inactividad formal de la Administración”. Revista IUS ET VERITAS, Año VII, N° 13, Lima, pp. 228. GÓMEZ APAC, Hugo / HUAPAYA TAPIA, Ramón. “Lo Bueno, lo malo y lo feo de la Ley del Silencio Administrativo”. En: “El Derecho Administrativo y la Modernización del Estado Peruano. Ponencias presentadas en el Tercer Congreso Nacional de Derecho Administrativo”. Grijley, Abril, 2008, Lima, pp. 84 – 85.

**administrativo positivo respecto al proceso de facturación y gestión de deuda del recibo emitido el 26 de julio de 2021**, además de todo lo actuado con posterioridad.

- 3.35 Asimismo, en el numeral 225.2 del TUO de la LPAG también se señala que *“constatada la existencia de una causal de nulidad, la autoridad, además de la declaración de nulidad, resolverá sobre el fondo del asunto, de contarse con los elementos suficientes para ello”*. En ese sentido, dado que se cuenta con la información suficiente en el expediente administrativo para emitir un pronunciamiento respecto del reclamo de la usuaria en este extremo, y en atención a los considerandos expresados en los numerales precedentes, **se desprende que el proceso de facturación y gestión de deuda del recibo emitido el 26 de julio de 2021, forma parte de otro procedimiento de reclamo; por lo que, no corresponde amparar este extremo del reclamo.**

#### **Queja por corte del servicio por la falta de pago de un monto reclamado**

- 3.36 Mientras el reclamo se encuentra en trámite, el servicio público de electricidad o gas natural no podrá ser interrumpido, siempre que la usuaria cumpla con las demás obligaciones comerciales y técnicas que no sean materia del reclamo, según el numeral 16.3 del Procedimiento de Reclamos.
- 3.37 Al respecto, el artículo 75 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos<sup>11</sup> (en adelante, TUO del Reglamento) señala que **las empresas distribuidoras deberán efectuar el corte inmediato del servicio sin necesidad de aviso previo al consumidor ni intervención de las autoridades competentes, entre otros: a) cuando esté pendiente el pago de dos recibos o cuotas de dos meses, debidamente notificadas, derivadas de la prestación del servicio de distribución.**
- 3.38 En el caso bajo análisis, la usuaria presentó una queja manifestando que la empresa distribuidora le habría enviado una orden de corte de su servicio el 16 de noviembre de 2021, por falta de pago del monto puesto en disputa en su reclamo por el recibo del período comercial de enero de 2021. En ese sentido, esta Sala procederá a evaluar si el corte del servicio se efectuó de conformidad con lo previsto en la normativa vigente.
- 3.39 Del documento N° REC2021-023409 del 29 de noviembre de 2021, mediante el cual la empresa distribuidora presentó sus descargos, señaló que se encontraban pendientes de pago los recibos emitidos el 26 de julio y 28 de octubre de 2021, por lo que se procedió con el corte del servicio. Asimismo, omitió referirse a lo mencionado por la usuaria respecto al pago pendiente por el recibo del período comercial de enero de 2021.
- 3.40 Al respecto, obra en el expediente el *“Reporte de Corte y Reconexiones”* del suministro N° [REDACTED]

<sup>11</sup> Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 042-99-EM.

- 3.41 En ese sentido, de la documentación obrante en la documentación que obra en autos referida a los recibos emitidos en la cuenta del suministro N° [REDACTED] se verifica que:
- ✓ El 26 de julio de 2021, **se emitió el recibo de julio de 2021**, por el importe ascendente a S/203,10 que comprende la facturación propia de dicho mes.
  - ✓ El 4 de agosto de 2021, **la usuaria presentó un reclamo por la lectura errónea en el recibo emitido el 26 de julio de 2021.**
  - ✓ El 26 de agosto de 2021, **se emitió el recibo de agosto de 2021**, por el importe ascendente a S/0,00 que comprende la facturación propia de dicho mes (S/43,70), menos el cargo por otros conceptos (S/126,58) y el cargo por I.G.V. 18% (S/14,92) (estos últimos cargos corresponderían al descuento de parte de la facturación de julio de 2021), y un saldo a favor de S/97,80.
  - ✓ El 27 de setiembre de 2021, **se emitió el recibo de setiembre de 2021**, por el importe ascendente a S/0,00 que comprende la facturación propia de dicho mes (S/50,35), menos el cargo por otros conceptos (S/0,13) y el saldo a favor de S/97,75 (que correspondería al saldo a favor en la facturación de agosto de 2021)<sup>12</sup>.
  - ✓ El 30 de setiembre de 2021, **la usuaria presentó un reclamo por la facturación y gestión de deuda del recibo emitido el 26 de julio de 2021.**
  - ✓ El 28 de octubre de 2021, **se emitió el recibo de octubre de 2021**, por el importe ascendente a S/61,00 que comprende la facturación propia de dicho mes.
  - ✓ El 19 de noviembre de 2021, **se registró un pago** ascendente a S/61,00, que correspondería a la facturación de octubre de 2021.
- 3.42 De lo anterior, se verifica que, al 13 de agosto de 2021, fecha en que la empresa distribuidora efectuó el corte del servicio eléctrico por motivo de deuda, la usuaria solo tenía pendiente de pago un mes (correspondiente al mes de octubre de 2021), toda vez que el recibo de octubre de 2021 recién fue emitido el 28 de octubre de 2021, es decir, con anterioridad al corte efectuado por la empresa distribuidora.
- 3.43 En consecuencia, para los efectos de este procedimiento, la empresa distribuidora realizó el corte del servicio el 16 de noviembre de 2021 sin que medie un sustento acreditado que corresponda a dos o más facturaciones impagas. Por lo tanto, se concluye que la empresa distribuidora **vulneró la garantía establecida en el numeral 16.3 del Procedimiento de Reclamos, por lo que, corresponde amparar la queja presentada por la usuaria.**
- 3.44 En ese sentido, corresponde ordenar a la empresa distribuidora que, de no haberlo hecho, proceda con la reconexión del servicio del suministro N° [REDACTED] así como que se abstenga de facturar los cargos por corte y/o reconexión en el suministro N° [REDACTED] relacionado al corte del 16 de noviembre de 2021, en las facturaciones posteriores; y, de corresponder, deberá reintegrar a la usuaria el pago que hubiese efectuado por dichos conceptos, incluidos

---

<sup>12</sup> La usuaria contaba aún con un saldo a favor de S/47,45, por los descuentos realizados por la empresa distribuidora en los recibos por los períodos comerciales de agosto y setiembre de 2021.

los intereses y moras generados, de conformidad con lo dispuesto el artículo 77 del TUO del Reglamento.

#### 4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin<sup>13</sup>, **SE RESUELVE:**

**Artículo 1.º** - Declarar **FUNDADA** la queja por aplicación del silencio administrativo positivo, respecto a los reclamos Nos. REC-11152-WEB-2021 y REC-14461-WEB-2021, y por corte del servicio por la falta de pago de un monto reclamado.

**Artículo 2.º** - Declarar **FUNDADO** el reclamo N° REC-11152-WEB-2021 (consumo facturado del recibo emitido el 26 de julio de 2021), en aplicación del silencio administrativo positivo.

**Artículo 3.º** - La empresa distribuidora deberá refacturar de la cuenta del suministro N° [REDACTED] considerando el importe total ascendente a S/42,50.

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** - Declarar **NULA LA RESOLUCIÓN FICTA** producida como consecuencia del silencio administrativo positivo, respecto del reclamo N° REC-14461-WEB-2021 (proceso de facturación y gestión de deuda del recibo emitido el 26 de julio de 2021).

**Artículo 5.º** - Declarar **IMPROCEDENTE** el reclamo N° REC-14461-WEB-2021 (proceso de facturación y gestión de deuda del recibo emitido el 26 de julio de 2021).

**Artículo 6.º** - La empresa distribuidora, de no haberlo hecho, deberá de abstenerse de facturar los cargos por concepto de corte y/o reconexión en el suministro N° [REDACTED] relacionado al corte realizado el 16 de noviembre de 2021, en las facturaciones posteriores, y de haberlo hecho deberá refacturar los recibos correspondientes, y si éstos ya han sido cancelados, deberá devolver a la usuaria el monto pagado por dichos conceptos conforme se establece en el artículo 77 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos.

**Artículo 7.º** - La empresa distribuidora deberá informar a este organismo y a la usuaria 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

---

<sup>13</sup> Aprobado mediante Resolución N° 044-2018-OS/CD.

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2  
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 16200-2021 OS/JARU-S2

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: 15/12/2021  
15:55:56

Sala Unipersonal 2  
JARU