

**RESOLUCIÓN DE LA SALA COLEGIADA
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 102-2025-OS/JARU-SC**

Lima, 14 de enero de 2025

Expedientes: 202400206361 y 202500003208 - electrónicos

Usuario: [REDACTED]

Concesionaria: Gas Natural de Lima y Callao S.A.- Cálidda

Materia: Queja por aplicación de silencio administrativo positivo

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro: Av. Separadora Industrial N° 2964- etapa 3- piso 1- Urb. Mayorazgo-Ate- Lima

Correo electrónico para notificaciones¹: [REDACTED]

SUMILLA: Las quejas son improcedentes toda vez que el procedimiento de reclamo al cual estaban vinculadas ya concluyó.

1. VISTOS

- 1.1. El reclamo presentado por el Sr. [REDACTED] (en adelante, el usuario), contra Gas Natural de Lima y Callao S.A.- Cálidda (en adelante, la concesionaria), el 22 de julio de 2024², por corte y reconexión del servicio de gas natural. Registrado con el N° REC-012922-PRE-2024.
- 1.2. La Resolución N° GNLC-RES-012911-2024 del 8 de agosto de 2024, mediante la cual la concesionaria declaró infundado el reclamo del usuario.
- 1.3. La constancia de notificación electrónica de la Resolución N° GNLC-RES-012911-2024, de fecha 14 de agosto de 2024.
- 1.4. El recurso de apelación interpuesto por el usuario ante este organismo el 5 de setiembre de 2024, contra la Resolución N° GNLC-RES-012911-2024.
- 1.5. El Oficio N° 6094-2024-OS-GSE/DSR-[REDACTED] mediante el cual este organismo trasladó el recurso de apelación del usuario a la concesionaria.

¹ Osinergmin ha asignado al usuario una casilla electrónica para notificaciones, conforme se informó en el cargo de recepción del escrito presentado por ventanilla virtual:

ATENCIÓN: Usted se encuentra afiliado al Sistema de Notificaciones Electrónicas del Osinergmin - SNE, cualquier notificación se realizará por ese medio, exceptuando las Solicitudes de Acceso a la Información Pública, cuya atención se realizará por el canal seleccionado.

En caso el cliente registrado en el formulario virtual corresponda a un tercero (persona natural o jurídica distinta al solicitante del trámite), el Osinergmin creará una casilla electrónica de oficio al solicitante en la cual se realizará toda notificación.

Para ingresar a su casilla electrónica, actualizar sus datos y/o revisar sus notificaciones, sírvase ingresar al siguiente link: <https://notificaciones.osinergmin.gob.pe/>

² Si bien el usuario presentó su reclamo el sábado 20 de julio de 2024, al tratarse de un día inhábil, se considera presentado el primer día hábil siguiente, 22 de julio de 2024.

- 1.6. El documento N° REC2024-029808 del 23 de setiembre de 2024, mediante el cual la concesionaria elevó a este Tribunal Administrativo el recurso de apelación del usuario, junto a todos los actuados.
- 1.7. La Resolución N° 3565-2024-OS/JARU-SC³ del 24 de octubre de 2024, por la cual este Tribunal Administrativo declaró infundado el reclamo del usuario, toda vez que se confirmó que el corte del servicio de gas natural fue ejecutado al haber sido detectada una afectación a la acometida (medidor) que pudo ocasionar una situación de riesgo.

Asimismo, se dispuso que la concesionaria, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles de notificada la resolución, informe al usuario sobre las acciones, plazos y costos que deberá asumir para que se efectúe la reconexión del suministro N° [REDACTED] dejando a salvo su derecho de adquirir el medidor de otro proveedor y poder realizar los trabajos respectivos en la acometida a través de un instalador independiente debidamente registrado ante el Osinergmin.

Expediente de queja N° 202400206361

- 1.8. La queja por aplicación de silencio administrativo positivo presentada por el usuario, ante este organismo, el 3 de setiembre de 2024. Señaló que la concesionaria no ha cumplido con resolver su reclamo N° REC-012922-PRE-2024, cuya materia es corte del servicio, dentro del plazo de diez (10) días hábiles establecido en la normativa vigente, el cual se venció el 2 de agosto de 2024, siendo que la concesionaria emitió la Resolución N° GNLC-RES-012911-2024, el 8 de agosto de 2024, y la notificó el 14 de dicho mes y año.

Expediente N° 202500003208

- 1.9. La queja por aplicación de silencio administrativo positivo presentada por el usuario, ante la concesionaria, el 5 de enero de 2025. Señaló que la concesionaria no ha cumplido con resolver su reclamo N° REC-012922-PRE-2024, dentro del plazo de diez (10) días hábiles.
- 1.10. El documento N° REC2025-000336 del 6 de enero de 2023, a través del cual la concesionaria trasladó a este organismo la queja del usuario, junto con sus descargos. Señaló que, atendió el reclamo del usuario dentro plazo establecido, el cual fue materia de un recurso de apelación, el cual fue resuelto por Osinergmin en segunda y última instancia, mediante la Resolución N° 3565-2024-OS/JARU-SC.

Acumulación de expedientes

- 1.11. La Resolución N° 101-2024-OS/JARU-SC del 14 de enero de 2025, mediante la cual este Tribunal Administrativo dispuso la acumulación de los expedientes electrónicos Nos. 202400206361 y 202500003208.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si procede que este Colegiado ampare las quejas presentadas por el usuario.

³ Expediente N° 202400223245.

3. ANÁLISIS

- 3.1 En la queja bajo análisis, el usuario señaló que la concesionaria no cumplió con resolver su reclamo N° REC-012922-PRE-2024, dentro del plazo de diez (10) días hábiles establecido en la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"⁴ (en adelante, la Directiva de Reclamos) para la materia corte del servicio, por lo que solicitó la aplicación del silencio administrativo positivo.
- 3.2 De conformidad con el artículo 11°; artículo 20°, numeral 20.1, literal d); y artículo 21°, numeral 21.1 de la Directiva de Reclamos, resulta aplicable el silencio administrativo positivo, entre otros supuestos, si la concesionaria no emite pronunciamiento sobre el reclamo o sobre alguno de los puntos reclamados, dentro del plazo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de su presentación. También si no notifica dicho pronunciamiento dentro del plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su emisión.
- 3.3 Asimismo, la Directiva de Reclamos establece en su artículo 21°, numeral 21.2 que, si la concesionaria se pronuncia fuera de los plazos establecidos, dicha resolución es nula; si la notifica fuera de plazo es ineficaz. En cualquiera de los casos, a solicitud del usuario o de oficio, JARU declarará la aplicación del silencio administrativo positivo, lo que implica que el reclamo es fundado, teniendo carácter de resolución que pone fin al procedimiento.
- 3.4 En ese sentido, dado que el reclamo fue presentado por el usuario el 22 de julio de 2024⁵, el plazo de diez (10) días hábiles para que la concesionaria emita su pronunciamiento vencía el 9 de agosto de 2024⁶.
- 3.5 Consta en el expediente copia de la Resolución N° GNLC-RES-012911-2024, la cual se aprecia fue emitida el 8 de agosto de 2024; es decir, dentro del plazo establecido en la normativa vigente, por lo que correspondía ser notificada a más tardar el 15 de agosto de 2024.
- 3.6 Al respecto, el artículo 20, numeral 20.4 del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General⁷ (en adelante, TUO de la LPAG), establece, entre otros, que el administrado puede ser notificado a su dirección electrónica, siempre que haya dado autorización expresa para ello.

⁴ Aprobada por la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

⁵ Como se ha señalado anteriormente, si bien el usuario presentó su reclamo el sábado 20 de julio de 2024, al tratarse de un día inhábil, se considera presentado el primer día hábil siguiente, 22 de julio de 2024, de acuerdo a lo establecido en el artículo 145, numeral 145.1 del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG) ("*145.1 Cuando el plazo es señalado por días, se entenderá por hábiles consecutivos, excluyendo del cómputo aquellos no laborables del servicio, y los feriados no laborables de orden nacional o regional*").

⁶ Para el cómputo de plazos no se ha tomado en cuenta el 23 y 29 de julio de 2024, ni el 6 de agosto de 2024, por ser feriados nacionales; así como tampoco el 26 de julio de 2024, por ser un día declarado como no laborable; de conformidad con el antes citado artículo 145, numeral 145.1 del TUO de la LPAG.

⁷ Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, publicado el 25 de enero de 2019.

- 3.7 Obra en el expediente el documento denominado “Cargo electrónico” del 14 de agosto de 2024⁸, que da cuenta de la notificación de la Resolución N° GNLC-RES-012911-2024 al correo electrónico autorizado por el usuario: [REDACTED]
- 3.8 Por lo expuesto, se aprecia que la concesionaria cumplió con emitir y notificar válidamente su pronunciamiento en la dirección electrónica que el usuario consignó en su reclamo, dentro de los plazos establecidos en la Directiva de Reclamos, el cual incluso fue objeto de apelación por parte de aquel.
- 3.9 Al respecto, del acervo documental de este organismo se aprecia que, en virtud del recurso de apelación interpuesto por el usuario contra la citada Resolución N° GNLC-RES-012911-2024, este Tribunal Administrativo emitió la Resolución N° 3565-2024-OS/JARU-SC el 24 de octubre de 2024, mediante la cual declaró infundado el reclamo por corte y reconexión del servicio de gas natural, toda vez que se confirmó que el corte del servicio de gas natural fue ejecutado al haber sido detectada una afectación a la acometida (medidor) que pudo ocasionar una situación de riesgo.
- 3.10 De acuerdo con lo establecido en el artículo 197°, numeral 197.1 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General¹⁰, pondrán fin al procedimiento, entre otros, las resoluciones que se pronuncian sobre el fondo del asunto.
- 3.11 Asimismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 28°, numeral 28.2 de la Directiva de Reclamos, con la resolución emitida por la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios confirmando o revocando lo resuelto por la empresa distribuidora u operando el silencio administrativo positivo, queda agotada la vía administrativa, quedando expedito el derecho de la parte que se considere afectada de interponer las acciones judiciales correspondientes.
- 3.12 Por lo expuesto se desprende que el procedimiento de reclamo N° REC-012922-PRE-2024, culminó en vía administrativa con la Resolución N° 3565-2024-OS/JARU-SC del 24 de octubre de 2024; por tanto, las quejas presentadas por el usuario devienen en improcedentes, de conformidad con lo establecido en el citado artículo 37°, numeral 37.2¹¹ de la Directiva de Reclamos.

⁸ Fecha de entrega reconocida por el usuario en su queja.

⁹ De acuerdo con el principio de Buena Fe Procedimental que rige el procedimiento administrativo, contenido en el numeral 1.8 del artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General, la autoridad administrativa, sus representantes o abogados y, en general, todos los participantes del procedimiento, realizan sus actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe; por ello, presumiendo la buena fe de la concesionaria, se considera que todos los datos contenidos en el formato de reclamo que adjuntó al expediente (como la autorización de notificación vía correo electrónico otorgada), corresponden a aquellos que fueron registrados por la usuaria al momento de presentar su reclamo vía plataforma web, salvo prueba en contrario.

☒ Solicito se me notifique todos los documentos asociados al presente procedimiento al siguiente correo electrónico:

Correo electrónico:

jrtumialan@yahoo.com

¹⁰ Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, publicado el 25 de enero de 2019 en el diario oficial “El Peruano”.

¹¹ “37.2 La queja será declarada improcedente cuando el procedimiento de reclamo haya concluido o no subsista el defecto de tramitación materia de queja (...)”.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el artículo 12° del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin¹², **SE RESUELVE:**

Artículo Único. - Declarar **IMPROCEDENTES** las quejas por aplicación de silencio administrativo positivo presentadas por el usuario, por las consideraciones expuestas en la presente resolución.

Con la intervención de los señores vocales: Luis Ganoza de Zavala, Pedro Villa Durand y Humberto Sheput Stucchi.



Firmado Digitalmente
por: GANOZA DE
ZAVALA Luis Alberto
Vicente FAU
20376082114 hard
Fecha: 14/01/2025
17:55:25

Presidente

ar/mv/CC

¹² Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 044-2018-OS/CD, publicado en el diario oficial El Peruano, el 14 de marzo de 2018.