

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 298-2025 OS/JARU-S2**

Lima, 15 de enero del 2025

Expediente N° 202400254716

Reclamante: [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Materia: Excesivo consumo facturado

Suministro: [REDACTED]

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

Resolución impugnada: N° GNLC-RES-011602-2024

SUMILLA: La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo incluido en el recibo emitido el 17 de junio de 2024 y los cargos asociados a éste, considerando un consumo de 9,67 m³, al no haber actuado los medios de prueba que son de su obligación en la oportunidad que exige el Procedimiento de Reclamos.

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

1. ANTECEDENTES

- 1.1. **12 de julio de 2024.-** La reclamante presentó, vía comunicación telefónica, reclamo por el consumo facturado en el recibo S001-71693232 emitido el 17 de junio de 2024, correspondiente al periodo del 8 de mayo al 10 de junio de 2024. Asimismo, según lo registrado en el documento "Reclamo Osinergmin N° REC-012317-TEL-2024", la recurrente manifestó que la lectura es errónea, su promedio mensual es de S/15,00, el medidor es externo, tiene conectado 1 artefacto, en el domicilio viven 3 personas, no acepta prueba de contraste y solicita que la notificación se realice al correo cruzsoncco97@gmail.com.
- 1.2. **25 de julio de 2024.-** Mediante la Resolución N° GNLC-RES-011602-2024, la empresa distribuidora declaró **infundado** el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 17 de junio de 2024.
- 1.3. **2 de agosto de 2024.-** La recurrente interpuso, vía correo electrónico, un recurso de apelación contra la Resolución N° GNLC-RES-011602-2024. Señaló que el personal que realiza la toma de lectura es ineficiente y que años atrás reclamó por otro incidente similar por lo que ella misma toma fotos y los sube al sistema. Asimismo, añadió que casi no utilizan el gas natural en su domicilio.
- 1.4. **11 de octubre de 2024.-** Mediante la Resolución N° 8541-2024 OS/JARU-S2, esta junta declaró nulo el acto de elevación del recurso administrativo de fecha 2 de agosto de 2024, y dispuso que se eleve nuevamente el expediente administrativo por encontrarse incompleto.

1.5. **29 de octubre de 2024.**- La empresa distribuidora elevó los actuados en el presente procedimiento a esta Junta.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si la empresa distribuidora facturó correctamente el consumo incluido en el recibo emitido el 17 de junio de 2024.

3. ANÁLISIS

Respecto de la presentación del reclamo y recurso de apelación

- 3.1. En el presente procedimiento, mediante la Resolución N° 8541-2024 OS/JARU-S2, esta sala requirió a la empresa distribuidora que adjunte el archivo digital con el audio del reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 17 de junio de 2024 y copia del correo electrónico del recurso de apelación, a efectos de verificar los cuestionamientos y argumentos expuestos por la reclamante y la fecha de presentación del recurso impugnatorio.
- 3.2. Al respecto, se precisa que en el registro de reclamo con documento "Reclamo Osinergmin N° REC-012317-TEL-2024" del 12 de julio de 2024, se señaló, entre otros, que la recurrente no habría aceptado la prueba de contraste y que habría solicitado la notificación de los documentos al correo cruzsonccoyu97@gmail.com; sin embargo, **la empresa distribuidora no adjuntó el archivo digital de la grabación de la llamada telefónica (adjuntó un audio de una consulta realizada por una usuaria respecto a la cuota FISE facturada en su recibo y que no se puede relacionar a un suministro en específico)**. Asimismo, con respecto al recurso de apelación, si bien en el expediente N° 202400185392 se verifica los argumentos de la recurrente a través del documento "formato de apelación" y formato de apelación N° APE-001485-ESC-2024 del 2 de agosto de 2024, correspondía que la empresa distribuidora adjunte también el correo original a fin de verificar la fecha de su presentación; sin embargo, no lo hizo.
- 3.3. Sobre el particular, en el numeral 1.10 del artículo IV del Título Preliminar del "Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General", Ley N° 27444¹ (en adelante, TUO de la LPAG) (principio de eficacia), se establece que los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados. En todos los supuestos de aplicación de este principio, la finalidad del acto que se privilegie sobre las formalidades no esenciales deberá ajustarse al marco normativo aplicable y su validez será una garantía de la finalidad pública que se busca satisfacer con la aplicación de este principio (formalidad que no incide en validez debe ser dejada de lado).
- 3.4. En ese sentido, si bien por responsabilidad de la empresa distribuidora **no es posible verificar la fecha de presentación del recurso, los datos fidedignos que fueron registrados en la oportunidad concreta de presentación del reclamo y el domicilio procesal**; sin embargo, considerando que en su recurso administrativo la recurrente **no hizo alusión a otra materia reclamada y que la fecha de registro del recurso se encuentra dentro del plazo para su presentación**; corresponde que esta Sala proceda a evaluar el fondo del reclamo en merito a lo descrito en los numerales precedentes.

¹ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

Saneamiento de notificación defectuosa

- 3.5. De conformidad con lo establecido en el literal d) del numeral 20.1 "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"² (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, 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.
- 3.6. 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.
- 3.7. En tal sentido, de la documentación obrante en el expediente, esta Sala ha determinado que la empresa distribuidora tenía un plazo de treinta (30) días hábiles para resolver el reclamo, por lo que, los plazos para que la empresa distribuidora se pronuncie vencía el 29 de agosto de 2024, considerando que el reclamo se presentó el 12 de julio de 2024.
- 3.8. Sobre el particular, la empresa distribuidora emitió la resolución N° GNLC-RES-011602-2024, el 25 de julio de 2024, es decir, dentro del plazo establecido en la normativa vigente. Por ello, el plazo para notificar dicho pronunciamiento vencía el 5 de agosto de 2024.
- 3.9. En el artículo 20, numeral 4 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444³ (en adelante, el TUO de la LPAG) se establece que el administrado interesado o afectado por el acto, que hubiera **consignado en su escrito alguna dirección electrónica que conste en el expediente puede ser notificado a través de ese medio siempre que haya dado su autorización expresa para ello**.
- 3.10. Asimismo, en el numeral 20.2 del TUO de la LPAG se establece que no es posible suplir alguna **modalidad de notificación con otra** ni modificar el orden de prelación, **bajo sanción de nulidad de la notificación**.
- 3.11. Con relación a ello, consta en el expediente el Cargo Electrónico emitida el 25 de julio de 2024, por la empresa SOFTNET⁴, mediante el cual la empresa distribuidora pretende acreditar la notificación de la Resolución N° GNLC-RES-011602-2024, sin embargo, **no hay evidencia** en el expediente, que la recurrente al reclamar (**no adjuntó audio del reclamo**) **haya autorizado expresamente para que se notifique a una casilla electrónica o correo electrónico** se debe tener en cuenta que la ley al exigir una autorización expresa, descarta toda conjetura sobre el particular y le exige a la empresa distribuidora la obtención de tal autorización explícita para que pueda notificar válidamente a la recurrente por el medio electrónico .

² Aprobada mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD y modificatoria emitida en el artículo 3° de la Resolución N° 075-2015-OS-CD.

³ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

⁴ Softnet Perú S.A.C., identificado con RUC N° 20508357401.

- 3.12. Cabe precisar que en el numeral 19.1 del Procedimiento de Reclamos, se indica que la empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada; por lo que correspondía a la empresa distribuidora acreditar la debida notificación de la Resolución N° GNLC-RES-011602-2024 conforme a lo establecido en la normativa vigente, **sin embargo, no lo hizo.**
- 3.13. No obstante, en el numeral 27 del TUO de la LPAG, se regula el saneamiento de notificaciones defectuosas, estableciendo en su numeral 1 que se tendrá por bien notificado al administrado **a partir de la fecha en que el interesado manifiesta expresamente haberla recibido**, si no hay prueba en contrario.
- 3.14. De otro lado, en el numeral 2) del artículo 27 del TUO de la LPAG, se señala que también **se tendrá por bien notificado al administrado a partir de la realización de actuaciones procedimentales del interesado que permitan suponer razonablemente que tuvo conocimiento oportuno del contenido o alcance de la resolución, o interponga cualquier recurso que proceda.**
- 3.15. Al respecto, debe tenerse en cuenta que no consta en el expediente información relacionada a que la recurrente haya manifestado expresamente haber recibido la resolución cuestionada, ni tampoco se cuenta con actuaciones procedimentales que permitan suponer que tuvo conocimiento oportuno del contenido o alcance de la resolución, por lo que no se ha cumplido con los presupuestos establecidos en el numeral 27.1 y el primer supuesto de hecho regulado en el numeral 27.2 del TUO de la LPAG, respectivamente.
- 3.16. Sin embargo, obra en autos el recurso **presentado por la recurrente el 2 de agosto de 2024** contra la resolución N° GNLC-RES-011602-2024 (al cuarto día hábil de emitida la resolución), en tal sentido, se verifica que se trata de un recurso cuyo trámite procede, cumpliéndose con lo establecido en el **segundo supuesto de hecho del numeral 27.2 del TUO de la LPAG**; por lo que el acto cumplió con la finalidad establecida precedentemente y supletoriamente en el artículo 155 del Código Procesal Civil, referido al objeto de la notificación⁵, **subsannando, de esta manera, algún error que habría cometido la empresa distribuidora.**

Consumo facturado en el recibo emitido el 17 de junio de 2024 y los cargos asociados a este

- 3.17. Sobre el particular, el artículo 19.5 del Procedimiento de Reclamos, establece que la empresa distribuidora **“en el caso de los reclamos por excesivo consumo de gas natural, corresponde que la empresa distribuidora, necesariamente, informe al reclamante acerca de su derecho a solicitar la realización de una prueba de contraste del equipo de medición** (verificación posterior del medidor⁶), así como acerca de la relación de empresas existentes en el mercado autorizadas a realizar dicha prueba y los costos de la misma, otorgándole cuatro días para que haga llegar su aceptación. **Luego de realizada la citada prueba o transcurrido dicho plazo sin que medie respuesta del reclamante, la empresa distribuidora de gas natural podrá emitir la respectiva resolución que da respuesta al reclamo”⁷.**

⁵ Artículo 155.- El acto de la notificación tiene por objeto poner en conocimiento de los interesados el contenido de las resoluciones judiciales. El Juez, en decisión motivada, puede ordenar que se notifique a persona ajena al proceso.

⁶ Actual denominación del contraste, según lo establecido en el Procedimiento de Verificación Posterior de Equipos de Medición, aprobado mediante la Resolución Directoral N° 001-2017-INACAL/DM.

⁷ Numeral adicionado por el Artículo 3 de la Resolución Osinergmin N° 075-2015-OS-CD, publicada el 24 abril 2015, el mismo que entra en rige desde la fecha de puesta en vigencia de la presente Resolución, es decir, desde el 23 de mayo de 2015.

- 3.18. Cabe indicar que el artículo 2 del Procedimiento de Reclamos, precisa que el referido procedimiento **regirá obligatoriamente para todas las empresas distribuidoras de los servicios públicos de electricidad y gas natural**, los usuarios y Osinergmin. Asimismo, corresponde precisar que en el numeral 19.1 del referido procedimiento, se establece que la empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada.
- 3.19. En el caso bajo análisis, la empresa distribuidora emitió su pronunciamiento sin acreditar el estricto cumplimiento de lo establecido en el numeral 19.5 del Procedimiento de Reclamos a fin de demostrar que el consumo en reclamo está correctamente facturado **(no informó⁸ a la recurrente sobre su opción de solicitar la verificación posterior del medidor previamente a la emisión de la Resolución N° GNLC-RES-011602-2024)**, a pesar de su obligación de presentar la información antes señalada.
- 3.20. Cabe precisar que, si bien obra en el expediente el documento “Reclamo Osinergmin N° REC-012317-TEL-2024”, del 12 de julio de 2024, mediante el cual la empresa distribuidora señala que la reclamante no aceptó la verificación posterior de su medidor, no obstante, **no obra en el expediente el audio de la comunicación telefónica, donde se compruebe que la recurrente no acepta la prueba de contraste y por lo tanto, no hay certeza de que haya sido informado de dicho procedimiento.**
- 3.21. En ese sentido, dado que la empresa distribuidora no acreditó el cumplimiento de los requisitos que son de su responsabilidad, según lo establecido el numeral 19.5 del Procedimiento de Reclamos, en el tiempo u oportunidad que exige dicho numeral, operó la preclusión⁹ regulada en el artículo 151 del TUO de la LPAG para actuar los medios probatorios necesarios para resolver un reclamo por excesivo consumo; por lo que corresponde amparar el reclamo.
- 3.22. El artículo 151 del TUO de la LPAG, establece que la preclusión por el vencimiento de plazos administrativos opera en procedimientos trilaterales (*como lo es el procedimiento administrativo de reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural*), concurrenciales, y en aquellos que por existir dos o más administrados con intereses divergentes, deba asegurárselas tratamiento paritario (cursiva y paréntesis nuestros). Esto es así porque incluso en doctrina se explica que los procedimientos trilaterales pueden ser iniciados en virtud de un reclamo de primer grado, o de “segundo grado, cuando lo que se presenta es la revisión de un acto emitido por una de las partes pretendiendo preliminarmente solucionar el diferendo. Por ejemplo, en *“materia de servicios públicos donde el regulado ejerce la primera instancia y resuelve la controversia (...)”*¹⁰.

⁸ No consta en el expediente documento alguno que acredite haber informado a la recurrente sobre su derecho a solicitar la verificación del medidor, como pudo hacerlo con un formato firmado por la recurrente, carta debidamente notificada, grabación de una comunicación telefónica u otro medio que lo sustente.

⁹ La preclusión, se concibe, como la pérdida, extinción o caducidad de una facultad o potestad procesal por no haber sido ejercida a tiempo. El fundamento de la preclusión se encuentra en el orden consecutivo del proceso, es decir, en la especial disposición en que se han de desarrollar los actos procesales.

¹⁰ Morón Urbina, Juan Carlos. “Comentarios a Ley del Procedimiento Administrativo General”. Gaceta Jurídica, 15va ed., Lima, Agosto, 2020.

- 3.23. En consecuencia, corresponde ordenar a la empresa distribuidora que refacture el consumo incluido en el recibo emitido el 17 de junio de 2024 y los cargos asociados a éste, considerando un consumo¹¹ de **9,67 m³/mes (promedio de los seis consumos anteriores no cuestionados)**.
- 3.24. Cabe precisar que, de corresponder, deberá reintegrar 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.

4. RESOLUCIÓN

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

Artículo 1.º.- REVOCAR la Resolución N° GNLC-RES-011602-2024 y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo por el consumo facturado en el recibo emitido el 17 de junio de 2024.

Artículo 2.º.- La empresa distribuidora deberá refacturar el consumo facturado en el recibo emitido el 17 de junio de 2024 y los cargos asociados a éste, considerando un consumo de 9,67 m³.

De corresponder, la empresa distribuidora deberá reintegrar 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 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**).

¹¹ Histórico de Lecturas y Consumos obtenidos del expediente siged N° 202400170897, ya que en el presente procedimiento la empresa distribuidora adjuntó reportes ilegibles.

Recibo	Fecha de emisión	Fecha de lectura	Lectura	Consumo m3
Oct-24	18/10/2024	9/10/2024	871	6
Set-24	18/09/2024	9/09/2024	865	6
Ago-24	20/08/2024	9/08/2024	859	6
----	----	22/07/2024	855	Inspección
Jul-24	17/07/2024	9/07/2024	853	6
Jun-24	17/06/2024	10/06/2024	847	14
May-24	15/05/2024	8/05/2024	833	4
Abr-24	15/04/2024	5/04/2024	829	4
Mar-24	14/03/2024	7/03/2024	825	5
Feb-24	13/02/2024	7/02/2024	820	9
Ene-24	16/01/2024	8/01/2024	811	18
Dic-23	14/12/2023	7/12/2023	793	18
Nov-23	16/11/2023	9/11/2023	775	25
Oct-23	17/10/2023	9/10/2023	750	22

1

2

3

4

5

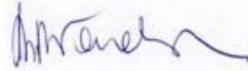
6

9.67
m³/mes

¹² Aprobado mediante la 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° 298-2025 OS/JARU-S2

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: 15/01/2025
17:21:16

Sala Unipersonal 2
JARU