

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 310-2025 OS/JARU-S2**

Lima, 15 de enero del 2025

Expediente N° 202400303086

Usuario: [REDACTED]
[REDACTED]

Materia: Queja por aplicación del silencio administrativo positivo

Suministro: [REDACTED]

Domicilio procesal: [REDACTED]
[REDACTED]

SUMILLA:

- Corresponde amparar la queja por aplicación del silencio administrativo positivo, debido a que la empresa distribuidora no ha demostrado haber emitido oportunamente su respuesta.

- Corresponde amparar el reclamo N° R04996-S-2024, en el extremo referido a los excesivos consumos facturados en los recibos correspondientes a los periodos de setiembre de 2023 a enero de 2024 y de abril a setiembre de 2024, por lo que, la empresa distribuidora deberá refacturar dicho recibo, descontando un importe total ascendente a S/ 3803,22.

- No corresponde aplicar el silencio administrativo positivo al reclamo N° R04996-S-2024, en el extremo referido a los excesivos consumos facturados en los recibos correspondientes a los periodos de febrero y marzo de 2024, ya que dicha pretensión forma parte de otro procedimiento de reclamo.

1. ANTECEDENTES

1.1 **15 de octubre de 2024.**- El usuario presentó un reclamo, ante este organismo, por considerar excesivos los consumos facturados en los recibos correspondientes a los periodos de setiembre de 2023 a setiembre de 2024¹.

En esa misma fecha, este organismo trasladó a la empresa distribuidora, el reclamo presentado para su trámite correspondiente; el mismo que fue registrado con el código de atención N° R04996-S-2024, consignando como monto en disputa el importe de S/ 5339,05².

1.2 **20 de diciembre de 2024.**- El usuario presentó, ante este organismo, una queja por aplicación del silencio administrativo positivo. Manifestó que, la empresa distribuidora no habría cumplido con notificar, dentro del plazo establecido en la normativa vigente, el pronunciamiento respectivo con relación al reclamo que presentó el 15 de octubre de 2024, por los consumos de setiembre de 2023 a setiembre de 2024.

1.3 **27 de diciembre de 2024.**- Mediante el oficio N° 1935-2024-OS-STOR-SU2, esta junta remitió a la empresa distribuidora la queja presentada por el usuario, a fin de que emita sus descargos correspondientes.

¹ Según la información registrada en la "Boleta de Atención del Reclamo N° R04996-S-2024" del 15 de octubre de 2024, cuya copia obra en el expediente.

² Conforme consta en la "Boleta de Atención del Reclamo N° R04996-S-2024" del 15 de octubre de 2024.

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"³ (en adelante, el Procedimiento de Reclamos).
- 3.2 En el caso bajo análisis, el usuario presentó una queja el 20 de diciembre de 2024, manifestando que la empresa distribuidora no habría cumplido con notificar oportunamente, el pronunciamiento respectivo con relación al reclamo que presentó el 15 de octubre de 2024, por los consumos de setiembre de 2023 a setiembre de 2024. Por tal razón, esta sala procederá a evaluar si procede la aplicación del silencio administrativo positivo.
- 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 días hábiles desde su emisión, según el numeral 21.1 del Procedimiento de Reclamos.
- 3.4 Al respecto, obra en el expediente el oficio N° 1935-2024-OS-STOR-SU2, mediante el cual este organismo, el 27 de diciembre de 2024, trasladó a la empresa distribuidora la queja presentada por el usuario, a fin de que remita sus descargos respectivos en el plazo improrrogable de cinco (5) días hábiles de conformidad con el numeral 37.5 del Procedimiento de Reclamos, por tanto, **el plazo que tenía para remitirlos vencía, el 8 de enero de 2025**⁴.
- 3.5 Sin embargo, hasta la fecha la empresa distribuidora no ha procedido con dicha remisión, a pesar de que el requerimiento de tal acto tiene por finalidad garantizar que la empresa distribuidora ejerza su derecho de defensa, reconocido en el artículo 139, inciso 14) de la Constitución Política del Perú, ante las imputaciones esbozadas referidas a las quejas por aplicación del silencio administrativo positivo, conforme a los numerales 19.1 y 37.5 del Procedimiento de Reclamos.
- 3.6 Ahora bien, transcurrido el plazo para que la empresa distribuidora presente sus descargos, aunque no los hubiere presentado, dentro de los quince (15) días hábiles, esta Junta resolverá la queja, según el artículo 38 del Procedimiento de Reclamos.

Aplicación del silencio administrativo positivo al caso concreto

- 3.7 En consecuencia, considerando que el usuario presentó su queja por aplicación del silencio administrativo positivo, y que a la fecha la empresa distribuidora no acreditó (documentalmente) con sus descargos lo contrario (es decir haber emitido y notificado oportunamente el pronunciamiento respectivo sobre el reclamo N° R04996-S-2024, iniciado el

³ Aprobado mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

⁴ En el cómputo de los plazos no se consideran al 30 y 31 de diciembre de 2024, ni el 1 de enero de 2025; al constituir días feriados a nivel nacional y/o no laborables para el sector público.

15 de octubre de 2024), corresponde amparar la queja presentada por el usuario, **resultando fundado el reclamo en todo aquello que sea física y jurídicamente posible, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 21.1 del Procedimiento de Reclamos** y los numerales 5.3 y 10.3 del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444⁵ y en los términos en que fueron solicitados, de acuerdo con los numerales 199.1 y 199.2 de la misma Ley.

Consumos facturados en los recibos correspondientes a los periodos de setiembre de 2023 a enero de 2024 y de abril a setiembre de 2024

- 3.8 Por ello, considerando que la pretensión del usuario, referida al excesivos consumos facturados en los recibos correspondientes a los periodos de setiembre de 2023 a enero de 2024 y de abril a setiembre de 2024, no contraviene el ordenamiento jurídico, corresponde declarar fundado el reclamo N° R04996-S-2024, iniciado el 15 de octubre de 2024, en aplicación del silencio administrativo positivo y por lo tanto ordenar a la empresa distribuidora que refacture de la cuenta del suministro [REDACTED] dicho recibo, descontando un importe total de S/ 3803,22 (importe que excluye a los montos de S/ 726,13⁶ y S/ 809,70⁷, correspondientes a los importes puestos en disputa por los consumos facturados de los periodos de febrero y marzo de 2024, respectivamente); lo cual no incluye saldos liberados y rebajas correspondientes a otros procedimientos de reclamo, así como tampoco deudas de recibos no cuestionados).
- 3.9 Cabe precisar que, de ser el caso, de acuerdo con a lo dispuesto en el artículo 92 de la Ley de Concesiones Eléctricas, la empresa distribuidora deberá efectuar el reintegro, del pago que se hubiese efectuado en exceso, mediante el descuento de unidades de energía en facturas posteriores o en efectivo, en una sola oportunidad.

Consumos facturados en los recibos correspondientes a los periodos de febrero y marzo de 2024

- 3.10 Al respecto, de los actuados se ha verificado que parte del objeto del reclamo N° R04996-S-2024, constituido por los consumos facturados en los recibos de febrero y marzo de 2024, fue tramitado en otro procedimiento administrativo (reclamo N° R53235-A-2024, registrado el 11 de abril de 2024⁸), respecto del cual la empresa distribuidora emitió la resolución N°

⁵ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

⁶ Monto resultante de restarle a la facturación total de S/ 726,30 contenida en el recibo del periodo de febrero de 2024 (según el Estado de Cuenta Corriente del suministro cuya copia obra en autos), el importe de S/ 0,17 que corresponde al "monto a pagar" consignado en la "Boleta de Atención del Reclamo N° R04996-S-2024" por el periodo de febrero de 2024.

⁷ Monto resultante de restarle a la facturación total de S/ 809,70 contenida en el recibo del periodo de marzo de 2024 (según el Estado de Cuenta Corriente del suministro cuya copia obra en autos), el importe de S/ 0,00 que corresponde al "monto a pagar" consignado en la "Boleta de Atención del Reclamo N° R04996-S-2024" por el periodo de marzo de 2024.

⁸ Según lo registrado en la "Boleta de Atención del Reclamo N° R04996-S-2024" del 11 de noviembre de 2024, cuya copia obra en el expediente N° 202400240792:

RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 310-2025 OS/JARU-S2

25100083907 del 24 de mayo de 2024, mediante la cual expidió el pronunciamiento correspondiente.

- 3.11 De acuerdo a lo establecido en el numeral 20.2, literal e) del Procedimiento de Reclamos, concordado con el 25.2 de la misma norma **se podrá declarar improcedente el reclamo cuando la materia reclamada haya sido resuelta** o se encuentre en trámite dentro de otro procedimiento administrativo.
- 3.12 De lo anterior se desprende que, si bien ha operado el silencio administrativo positivo en el procedimiento de reclamo N° R04996-S-2024, en el extremo referido a los excesivos consumos facturados en los recibos correspondientes a los periodos de febrero y marzo de 2024, produciéndose una resolución ficta, se incurrió en la causal de nulidad del artículo 10, numeral 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”⁹.
- 3.13 De acuerdo a ello, en aplicación del artículo 25, numeral 3, literal c) del Procedimiento de Reclamos, corresponde declarar la nulidad de la resolución ficta producida como consecuencia

Chiclayo 20103117560	BOLETA DE ATENCIÓN RECLAMO Nro. : R53235-A-2024	Gestor Comercial Usuarios Gescom Gestor 02
Suministro : 25310012		
Titular : Vasquez Chiza Ausberto Dirección : Mz. N 0016 AA.HH PRIMERO DE JUNIO - SECTOR: (1304) - LA VICTORIA 04	Medidor : Serie : 00000609119351 Marca : SHENZHEN STAR	
Dir. Procesal : Mz. N Lote 16 - AA.HH PRIMERO DE JUNIO	Modelo : DDS26B	
Teléfono : 954904411 / 939236229 /	Tarifa : BT5B	
Pto. Atención : u212gesgec02 Motivo : Facturación de Energía Activa Área Encargada : Facturación	Modalidad : Personal Recepción : 11/04/2024 09:52:08 Posible Rpta. : 24/05/2024 09:48:25	
Periodos : 202403(Energía (Consumo>140))/202402(Energía (Consumo>140)) Monto en reclamo : 1518.46 Monto A Pagar : Periodo 202403: 9.22 / Periodo 202402: 8.32 / Petitorio : Usuario interpone reclamo por exceso de consumo de energía activa en el periodo comercial de febrero-2024 y marzo-2024. Observación : CEL. 944730817 "El plazo de atención del reclamo es de 30 días hábiles, siempre y cuando la empresa no verifique error en el proceso de facturación"		
 LA EMPRESA	 REPRESENTANTE (Titular)/Vasquez Chiza, Ausberto(DNI: 17595685)	

⁹ 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) de la Ley del Procedimiento Administrativo General. 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.

de la aplicación del silencio administrativo positivo respecto del reclamo N° R04996-S-2024, en el extremo referido a los excesivos consumos facturados en los recibos correspondientes a los periodos de febrero y marzo de 2024, además de todo lo actuado con posterioridad.

- 3.14 Por tanto, corresponde aplicar el literal c) del numeral 25.3 del Procedimiento de Reclamos, en el que se establece que, constatada la existencia de una causal de nulidad, de contar con los elementos suficientes podrá resolver el fondo del reclamo.
- 3.15 En consecuencia, dado que se cuenta con la información suficiente en el expediente administrativo para emitir un pronunciamiento respecto del reclamo N° R04996-S-2024, en el extremo referido a los excesivos consumos facturados en los recibos correspondientes a los periodos de febrero y marzo de 2024, se desprende que dicha materia formó parte de otro procedimiento de reclamo, por lo que, no corresponde a esta sala evaluar cualquier nueva pretensión relacionada con ella.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin¹⁰, **SE RESUELVE:**

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

Artículo 2.º. - Declarar **FUNDADO** el reclamo N° R04996-S-2024, presentado el 15 de octubre de 2024, por los excesivos consumos facturados en los recibos correspondientes a los periodos de setiembre de 2023 a enero de 2024 y de abril a setiembre de 2024.

Artículo 3.º. - La empresa distribuidora deberá refacturar de la cuenta del suministro [REDACTED] los recibos correspondientes a los periodos de setiembre de 2023 a enero de 2024 y de abril a setiembre de 2024; descontando -de no haberlo realizado aún- el importe total de S/ 3803,22, lo cual no incluye saldos liberados y rebajas correspondientes a otros procedimientos de reclamo, así como tampoco deudas de recibos no cuestionados.

Asimismo, de corresponder, deberá reintegrar el pago que se hubiese efectuado en exceso, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 92 de la Ley de Concesiones Eléctricas.

Artículo 4.º.- Declarar **NULA LA RESOLUCIÓN FICTA** como consecuencia del silencio administrativo positivo respecto del reclamo N° R04996-S-2024, en el extremo referido a los excesivos consumos facturados en los recibos correspondientes a los periodos de febrero y marzo de 2024; así como **LO ACTUADO CON POSTERIORIDAD**, al contravenir el ordenamiento jurídico.

Artículo 5.º. - Declarar **IMPROCEDENTE** el reclamo N° R04996-S-2024, en el extremo referido a los excesivos consumos facturados en los recibos correspondientes a los periodos de febrero y marzo de 2024.

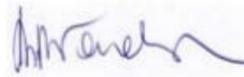
Artículo 6.º. - La empresa distribuidora deberá informar a este organismo y al usuario del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, adjuntando los documentos

¹⁰ 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° 310-2025 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).

Artículo 7.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 de acudir a la vía judicial e interponer una demanda contencioso 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
17:27:58

Sala Unipersonal 2
JARU