

**RESOLUCIÓN DE LA SALA UNIPERSONAL 2
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 248-2025 OS/JARU-S2**

Lima, 15 de enero del 2025

Expediente N° 202400303617

Usuario: [REDACTED]

Materia: Queja por aplicación del silencio administrativo positivo

Suministro: [REDACTED]

Correo electrónico autorizado: [REDACTED]

SUMILLA: No corresponde amparar la queja por aplicación del silencio administrativo positivo, debido a que la empresa distribuidora cumplió con emitir y notificar debidamente su respuesta, dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente.

1. ANTECEDENTES

Procedimiento del reclamo N° RE012770-ESC-2024(Expediente N° 202400303407)

1.1 **18 de octubre de 2024.**- El usuario presentó un reclamo, vía correo electrónico ante la empresa distribuidora, por considerar excesivo el consumo facturados en el recibo de octubre de 2024². El reclamo fue registrado con el código de atención N° RE012770-ESC-2024³.

1.2 **29 de noviembre de 2024.**- Mediante la resolución N° DRR-24-146766, la empresa declaró infundado el reclamo presentado.

En esa misma fecha, la empresa distribuidora notificó la resolución N° DRR-24-146766, vía correo electrónico.

1.3 **16 de diciembre de 2024**⁴.- El usuario interpuso un recurso de apelación, vía correo electrónico ante la empresa distribuidora, contra la resolución N° DRR-24-146766, señalando, entre otros, que hasta la fecha aquella no habría cumplido con notificar a su correo electrónico josetito.amazonas@gmail.com, el pronunciamiento sobre el reclamo N° RE012770-ESC-2024⁵.

1.4 **20 de diciembre de 2024.**- La empresa distribuidora elevó los actuados ante esta Junta.

Procedimiento de queja (Expediente N° 202400303617)

¹ Tal como consta en el escrito del 15 de diciembre de 2024, correspondiente al recurso de apelación interpuesto en esa misma fecha contra la resolución N° DRR-24-146766, cuya copia obra en el expediente, según el cual el usuario manifestó expresamente su aceptación con la notificación digital al correo electrónico consignado.

² Conforme consta en el correo electrónico de reclamo del 18 de octubre de 2024 y el "Formato 1: Reclamo" de la misma fecha, cuyas copias obran en el expediente.

³ Conforme se aprecia en la "Ficha de Registro de Reclamo N° RE012770-ESC-2024", cuya copia obra en el expediente.

⁴ Si bien el recurso de apelación fue presentado el día domingo 15 de diciembre de 2024, al ser un día inhábil, se considera presentado al día hábil siguiente, esto es, el día 16 de diciembre de 2024.

⁵ Según se aprecia en el correo electrónico de apelación del 15 de diciembre de 2024, así como en el escrito de la misma fecha, correspondiente al recurso de apelación interpuesto contra la resolución N° DRR-24-146766, cuyas copias obran en el expediente.

- 1.5 **20 de diciembre de 2024.**- empresa distribuidora calificó también, al escrito del 15 de diciembre de 2024, correspondiente al recurso de apelación interpuesto contra la resolución N° DRR-24-146766, como una queja por aplicación del silencio administrativo positivo y la remitió ante esta junta, conjuntamente con sus descargos respectivos.

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"⁶ (en adelante, el Procedimiento de Reclamos).
- 3.2 **La empresa distribuidora deberá de resolver los reclamos, 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, dentro del plazo de diez (10) hábiles cuando se verifique errores de facturación** en la evaluación establecida en los literales a) y b) del numeral 19.3 del citado procedimiento; **de no ser así, la empresa distribuidora podrá resolver el reclamo dentro del plazo de treinta (30) días hábiles**, contados desde el día siguiente a su recepción o subsanación de los requisitos de admisibilidad, según los literales b) y c) 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 días hábiles desde su emisión, según el numeral 21.1 del Procedimiento de Reclamos.
- 3.4 Considerando que el usuario ha manifestado en su queja que la empresa distribuidora no habría cumplido con notificar oportunamente, el pronunciamiento respectivo con relación al reclamo N° RE012770-ESC-2024; esta sala procederá a evaluar si procede la aplicación del silencio administrativo positivo.
- 3.5 En el caso bajo análisis, el reclamo N° RE012770-ESC-2024 se inició el 18 de octubre de 2024, por considerar que el consumo facturado en el recibo de octubre de 2024, era excesivo.
- 3.6 En atención a que, del análisis de gabinete efectuado por la empresa distribuidora no se advierte la existencia de un error en el proceso de facturación, ésta tenía un plazo de treinta (30) días hábiles para emitir su pronunciamiento, de conformidad con lo establecido en el citado literal c) del numeral 20.1 del Procedimiento Administrativo de Reclamos, **el cual vencía el 4 de diciembre de 2024**⁷.

⁶ Aprobado mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

⁷ En el cómputo de los plazos no se consideran el 1, 14 y 15 de noviembre de 2024; por constituir días feriados a nivel nacional y/o no laborables para el sector público.

- 3.7 Sobre el particular, la empresa distribuidora emitió la resolución N° DRR-24-146766 (mediante la cual declaró infundado el reclamo) el 29 de noviembre de 2024, es decir, dentro del plazo previsto en el Procedimiento de Reclamos. En este sentido, **el plazo para notificar dicho pronunciamiento vencía el 10 de diciembre de 2024⁸**.
- 3.8 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.
- 3.9 Ahora bien, al momento de formular sus reclamos, ante la empresa distribuidora, el usuario consignó expresamente que la notificación del pronunciamiento respectivo se realice a su dirección de correo electrónico josetito.amazonas@gmail.com⁹.
- 3.10 Con relación a ello, 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.
- 3.11 Al efecto, es preciso señalar 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 en ello**, según el numeral 20.4 TUO de la LPAG. Para este caso, no es de aplicación el orden de prelación dispuesto en el numeral 20.1.
- 3.12 Asimismo, debe indicarse que **la notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el administrado, se entiende válidamente efectuada**, según el dispositivo legal antes señalado, **cuando la entidad reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado o ésta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada**.
- 3.13 Además, la notificación electrónica surte efectos el día que conste haber sido recibida, conforme a lo previsto en el numeral 2 del artículo 25 del TUO de la LPAG.
- 3.14 En ese sentido, obra en el expediente, copia de la **certificación de notificación de la resolución N° DRR-24-146766, denominada “Constancia de Notificación por Correo Electrónico”**, según la cual consta que, el 29 de noviembre de 2024 la empresa distribuidora ha notificado dicho pronunciamiento a través de su envío vía correo electrónico remitido en esa fecha, a la dirección josetito.amazonas@gmail.com, para lo cual, como se ha verificado precedentemente, se encontraba facultada.
- 3.15 De lo anterior, se corrobora que la empresa distribuidora emitió su pronunciamiento respecto del reclamo N° RE012770-ESC-2024 del 18 de octubre de 2024, por el excesivo consumo facturado en el recibo de octubre de 2024, mediante la resolución N° DRR-24-146766, cuya notificación sí se realizó de forma oportuna, observando lo previsto en el Procedimiento de

⁸ En el cómputo de los plazos no se consideran el 6 y 10 de diciembre de 2024; por constituir días feriados a nivel nacional y/o no laborables para el sector público.

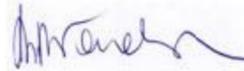
⁹ Conforme consta en el “Formato 1: Reclamo” del 18 de octubre de 2024, cuya copia obra en el expediente y se encuentra debidamente firmada por el usuario, por lo que constituye la fuente original del reclamo.

Reclamos y la normativa vigente. Por lo tanto, al haberse verificado que la empresa distribuidora cumplió con emitir y notificar debidamente su pronunciamiento, dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente, no corresponde la aplicación del silencio administrativo positivo en este extremo de la queja.

4. RESOLUCIÓN

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

Artículo Único. - Declarar **INFUNDADA** la queja por aplicación del silencio administrativo positivo.



Firmado Digitalmente
por: BRASCHI O'HARA
Ricardo Abelardo Sixto
FAU 20376082114 hard
Fecha: 15/01/2025
17:27:59

Sala Unipersonal 2
JARU

¹⁰ Aprobado mediante la Resolución N° 044-2018-OS/CD.