

**RESOLUCIÓN DE LA SALA COLEGIADA
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 135-2025-OS/JARU-SC**

Lima, 14 de enero de 2025

Expediente: 202400147811 y 202400153991- electrónico

Usuaría: [REDACTED]

Concesionaria: Pluz Energía Perú S.A.A. (antes Enel Distribución Perú S.A.A.)

Materia: Queja facturar deuda materia de reclamo.

Suministro: [REDACTED]

Ubicación del suministro y domicilio procesal: [REDACTED]

Correo electrónico para notificaciones: abeltony_1972@yahoo.es

SUMILLA: *La queja es infundada, al verificarse que la concesionaria suspendió oportunamente el importe materia del reclamo N° 622889780, no siendo su obligación suspender montos derivados de procedimientos anteriores concluidos en vía administrativa.*

1. VISTOS

1.1. El reclamo presentado por la Sra. [REDACTED] (en adelante, la usuaria), ante Pluz Energía Perú S.A.A. (en adelante, la concesionaria), vía correo electrónico, el 19 de junio de 2024, por considerar excesivas las facturaciones del periodo comprendido desde marzo de 2020 hasta junio de 2024. Registrado con N° 622889780.

Expediente N° 202400147811

1.2. La queja presentada por la usuaria, ante este organismo, el 24 de junio de 2024². Señaló que, el 19 de junio de 2024 presentó un reclamo por las facturaciones de los años 2020 a 2024; sin embargo, la concesionaria liberó el monto de S/ 14 642,18, alegando que se trata del monto correspondiente a las facturaciones del año 2020 que fueron materia de reclamos que quedaron consentidos, reclamos que no recuerda haber presentado. Finalmente, requirió que el saldo liberado debe ser suspendido hasta que se señale cuales son los meses liberados.

Expediente N° 202400153991

1.3. La queja presentada por la usuaria ante la concesionaria el 24 de junio de 2024³, bajo los mismos argumentos expuestos en la queja presentada ante este organismo.

1.4. La carta N° 625160459-1, mediante la cual la concesionaria trasladó a este organismo la queja presentada por la usuaria y formuló sus descargos, el 30 de junio de 2024. Alegó lo siguiente:

¹ Representada por el Sr. [REDACTED] de acuerdo con la Carta Poder del 17 de junio de 2024, cuya copia obra en el expediente.

² La queja fue presentada a través de la Ventanilla Virtual de este organismo el domingo 23 de junio de 2024; es decir, un día inhábil; por lo que, para efectos administrativos, se tiene como presentada el primer día hábil siguiente.

³ La queja fue presentada vía correo electrónico el domingo 23 de junio de 2024; es decir, un día inhábil; por lo que, para efectos administrativos, se tiene como presentada el primer día hábil siguiente.

- a) El saldo en disputa del reclamo N° 622889780, por un total de S/ 14 753,82 se encuentra suspendido en su sistema comercial hasta la culminación del procedimiento de reclamo.
- b) Mediante la Resolución N° 1016-52023-OS/JARU-SU1 se declaró infundada la queja por aplicación del silencio administrativo positivo respecto del reclamo N° 145570327, siendo que dicho procedimiento quedó consentido al no haberse presentado ningún recurso administrativo impugnatorio.

Acumulación de expedientes

- 1.5. La Resolución N° 134-2025-OS/JARU-SC del 14 de enero de 2025, mediante la cual este Tribunal Administrativo dispuso la acumulación de los expedientes electrónicos Nos. 202400147811 y 202400153991.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde que este Colegiado ampare la queja presentada por la usuaria.

3. ANÁLISIS

- 3.1 Teniendo en cuenta la causal de queja alegada por la usuaria, corresponde indicar lo que establece 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) al respecto:
 - a) Es una garantía a favor del usuario que, hasta que no se resuelva el reclamo definitivamente en sede administrativa, los recibos posteriores no incorporen el importe materia de reclamo ni la concesionaria efectúe gestión alguna con la finalidad de cobrar las deudas reclamadas (artículo 16, numeral 16.2).
 - b) Los usuarios pueden plantear quejas contra la concesionaria, entre otros casos, por incluir en el recibo el monto materia de reclamo, salvo que este haya sido emitido dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la presentación del reclamo. De igual modo, por gestionar o exigir por otros medios el pago de obligaciones que se encuentran comprendidas en procedimientos de reclamo en trámite. (artículo 34, literal c).
- 3.2 En el caso bajo análisis, la usuaria señaló que la concesionaria habría liberado una parte del importe materia del reclamo N° 622889780 (S/. 14 642,18) alegando que este habría formado parte de procedimientos de reclamo anteriores concluidos.
- 3.3 De la revisión de los actuados, se advierte que el reclamo N° 622889780 versa sobre las facturaciones del periodo comprendido entre marzo de 2020 y junio de 2024, siendo que, de la revisión del reporte de facturaciones del suministro N° [REDACTED]
- 3.4 Al formular sus descargos, la concesionaria señaló que, en virtud del reclamo N° 622889780 suspendió el importe de S/ 14 753,82, el mismo que mantendría suspendido hasta la culminación del procedimiento de reclamo. Además, señaló que las facturaciones de marzo

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

**RESOLUCIÓN DE LA SALA COLEGIADA
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 135-2025-OS/JARU-SC**

de 2020 a octubre de 2021 formaron parte de procedimientos de reclamo anteriores que culminaron en vía administrativa.

- 3.5 Es preciso señalar que, de acuerdo con el artículo 37°, numeral 37.6 de la Directiva de Reclamos, al remitir sus descargos a las quejas, la concesionaria deberá presentar la información que permita desvirtuar lo señalado por la usuaria en la queja.
- 3.6 A fin de acreditar sus argumentos, la concesionaria adjuntó una captura de pantalla correspondiente a los movimientos de la cuenta del suministro N° [REDACTED] en la que se aprecia que el 19 de junio de 2024, fecha en la que se presentó el reclamo N° 622889780, registró como “Saldo en disputa – Ingresado” el monto de S/ 14 753,82.

Consulta de Movimientos - Número de Cuenta: 624551					
Nro.	Tipo de Movimiento	Nro. Documento	Fecha Documento	Fecha Vencimiento	Monto Total
1	Pago		28-jun-2024		5860
2	Pie de convenio	17499490679	28-jun-2024	28-jun-2024	5860
3	Convenio	13687564	28-jun-2024		14642.18
4	Saldo Disputa - Ingresado	345669	19-jun-2024	19-jun-2024	-14753.82
5	Factura	3914418	10-jun-2024	25-jun-2024	29396
6	Factura	3834524	08-may-2024	23-may-2024	29137
7	Factura	3754697	08-abr-2024	23-abr-2024	28099.5
8	Factura	3675001	08-mar-2024	23-mar-2024	28455
9	Factura	3595394	07-feb-2024	22-feb-2024	28417
10	Nota de Crédito	0	06-feb-2024	06-feb-2024	-0.3
11	Factura	3515834	08-ene-2024	23-ene-2024	28177.5
12	Factura	3436558	07-dic-2023	26-dic-2023	27921
13	Factura	3359672	08-nov-2023	23-nov-2023	27685

- 3.7 Por otro lado, del acervo documental de este organismo, se advierte que, mediante la Resolución N° 1016-2023-OS/JARU-S1⁵ del 16 de febrero de 2023, se declaró infundada la queja por aplicación del silencio administrativo positivo relacionada al reclamo N° 145570327, al haber determinado que la concesionaria emitió y notificó oportunamente la Resolución N° 192328625-2-2021-ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A./ CCNP, mediante la cual esta declaró infundado el reclamo por las facturaciones de marzo de 2020 y de enero a octubre de 2021 e improcedente el reclamo por las facturaciones de abril a diciembre de 2020.
- 3.8 Cabe señalar que, de los actuados y del acervo documental de este organismo, no se advierte que la Resolución N° 192328625-2-2021-ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A./ CCNP haya sido materia de algún recurso administrativo.
- 3.9 Conforme fue señalado de manera precedente, la garantía establecida en el citado artículo 16, numeral 16.2 de la Directiva de Reclamos, señala que, *“hasta que se resuelva el reclamo definitivamente en sede administrativa, los recibos posteriores no deberán incorporar la deuda reclamada”*; por tanto, la concesionaria solo se encuentra en la obligación de mantener suspendido el monto reclamado hasta que se agota la vía administrativa; en ese sentido, la presentación de nuevos reclamos por montos que derivan de procedimientos administrativos concluidos no reactiva la citada garantía al usuario.
- 3.10 De lo anterior se desprende que la concesionaria, al 19 de junio de 2024, fecha de presentación del reclamo N° 622889780, reclamo ligado a la presente queja, no se encontraba obligada a suspender el importe reclamado que formó parte del procedimiento de reclamo anterior concluido en vía administrativa (facturaciones de marzo de 2020 a octubre de 2021).

⁵ Expediente N° 202200182287.

- 3.11 Del reporte de facturaciones del suministro N° [REDACTED] suman un total de S/ 14 655.
- 3.12 En tal sentido, en virtud del reclamo N° 622889780, la concesionaria solo debía suspender el monto correspondiente a las facturaciones de marzo de 2020 a junio de 2024 (S/29 396) sin considerar el monto correspondiente a las facturaciones que formaron parte del reclamo N° 145570327 (S/ 14 655), lo que da un total de S/ 14 741, siendo que la concesionaria suspendió un importe incluso mayor a este (S/ 14 753,82).
- 3.13 En consecuencia, dado que de los medios probatorios que obran en el expediente, se aprecia que la concesionaria suspendió oportunamente el cobro del monto materia del reclamo N° 622889780, de acuerdo con lo previsto en el artículo 16°, numeral 16.2 de la Directiva de Reclamos, se concluye que no corresponde amparar la queja presentada por la usuaria.

3. RESOLUCIÓN

De conformidad con el artículo 12° del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁶, **SE RESUELVE:**

Artículo Único.- Declarar **INFUNDADA** la queja formulada por la usuaria, de acuerdo con 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
17:15:55

Presidente

Mv/SV

⁶ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 044-2018-OS/CD, publicado en el diario oficial El Peruano, el 14 de marzo de 2018.