RESOLUCIÓN DE LA SALA COLEGIADA
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 109-2025-OS/JARU-SC

Lima, 14 de enero de 2025

Expediente: 202400259852 – electrónico
Usuaria: [redacted]
Concesionaria: Pluz Energía Perú S.A.A. (antes Enel Perú Distribución S.A.A.)
Materia: Queja por aplicación de silencio administrativo positivo
Suministro: [redacted]
Ubicación del suministro y domicilio procesal: [redacted]
Correo electrónico para notificaciones[2]: [redacted]

***SUMILLA**: La queja presentada por aplicación del silencio administrativo positivo es fundada, en tanto la concesionaria no acreditó haber notificado la resolución de conformidad con lo establecido en la normativa vigente; en ese sentido, corresponde declarar fundado el reclamo y ordenar la refacturación de la cuenta del suministro N° [redacted]*

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), el 29 de agosto de 2024, por excesiva facturación del mes de agosto de 2024. Registrado con N° 656455131.

1.2 La Resolución N° 656455131-2-2024- PLUZ ENERGÍA PERÚ S.A.A./CCP-P del 14 de octubre de 2024, mediante la cual la concesionaria declaró infundado el reclamo de la usuaria.

1.3 La constancia de notificación electrónica de la Resolución N° 656455131-2-2024- PLUZ ENERGÍA PERÚ S.A.A./CCP-P, de fecha 14 de octubre de 2024.

---

[1] Si bien no obra en el expediente documento alguno que acredite la relación de la Sra. [redacted] se observa la concesionaria dio trámite a su reclamo con relación a aquel; por lo que, al encontrarse las quejas relacionadas a procedimientos de reclamo y existir uno tramitado a su nombre, este Colegiado considera cuenta con legitimidad para tramitar la presente queja.

Declaración de domicilio procesal para los efectos de las notificaciones:

Para la notificación de las comunicaciones que pudieran ser remitidas por PLUZ ENERGÍA PERÚ S.A.A. como consecuencia de la presente atención, **el cliente declara su conformidad con la notificación electrónica**.

Correo electrónico cpm.plasticos@gmail.com

ELSA JANET FRANCO HIDALGO
Gestor de servicio al cliente

Deiguileth López

DEIGUILETH CAROLINA LOPEZ GUTIERREZ
CE 004952028
Solicitante

[2]

1.4 La queja por aplicación de silencio administrativo positivo presentada por la usuaria ante la concesionaria, el 28 de octubre de 2024. Manifestó que la concesionaria no le ha notificado la respuesta a su reclamo N° 656455131, al domicilio procesal señalado.

1.5 La carta N° 685154585-1 del 5 de noviembre de 2024, notificada en la misma fecha, por la cual la concesionaria trasladó a este organismo la queja de la usuaria y formuló sus descargos. Señaló haber cumplido con emitir y notificar su pronunciamiento respecto al reclamo N° 656455131, dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente, el cual no fue impugnado.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde amparar la queja presentada por la usuaria.

3. ANÁLISIS

3.1 De acuerdo con el artículo 34°, literal e) de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"[3](en adelante, la Directiva de Reclamos), en cualquier estado del procedimiento de reclamo, y hasta antes de que este concluya, los usuarios pueden plantear quejas contra la concesionaria ante este organismo, entre otros, para que se declare la aplicación del silencio administrativo positivo.

3.2 Por otro lado, de conformidad con el artículo 11°; el artículo 20°, numeral 20.1; y el artículo 21°, numeral 21.1 de la Directiva de Reclamos, es aplicable el silencio administrativo positivo, entre otros supuestos, si la concesionaria no emite pronunciamiento sobre el reclamo dentro del plazo de treinta (30) 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 En el presente caso, dado que el reclamo de la usuaria fue presentado ante la concesionaria el 29 de agosto de 2024, el plazo de treinta (30) días hábiles para que esta emita su pronunciamiento venció el 15 de octubre de 2024[4].

3.4 Consta en el expediente copia de la Resolución N° 656455131-2-2024- PLUZ ENERGÍA PERÚ S.A.A./CCP-P, la cual se aprecia fue emitida el 14 de octubre de 2024; es decir, dentro del plazo establecido en la normativa vigente, por lo que correspondía que dicho acto sea notificado a más tardar el 21 de octubre de 2024.

3.5 El artículo 20°, numeral 20.4 del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General[5] (en adelante, TUO de la LPAG), establece que el administrado puede ser notificado a su dirección electrónica, siempre que haya dado autorización expresa para ello.

3.6 Asimismo, la antes citada norma señala: *"La notificación dirigida a la dirección de correo*

---

[3] Aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS/CD.

[4] Para el cómputo de plazos no se ha tomado en cuenta el 30 de agosto y 8 de octubre de 2024, al ser feriados a nivel nacional; ni el 7 de octubre de 2024, por tratarse de un día declarado no laborable.

[5] Texto Único de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

electrónico señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada cuando la entidad reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada. La notificación surte efectos el día que conste haber sido recibida (…)" (subrayado nuestro).

3.7 Al respecto, consta en el expediente copia del registro del reclamo presentado por parte de la usuaria ante la concesionaria, el cual cuenta con la firma de la misma, y en el que se verifica aceptó la notificación vía correo electrónico a la dirección cpm.plastico@gmail.com[6]; por lo que, la concesionaria estaba obligada a notificarla a dicho correo electrónico.

3.8 Obra en el expediente el documento denominado "Acta de Comunicación", con el cual la concesionaria pretende acreditar la notificación de la Resolución N° 656455131-2-2024-PLUZ ENERGÍA PERÚ S.A.A./CCP-P el 14 de octubre de 2024; sin embargo, de la revisión de dicho documento se advierte que si bien la concesionaria envió la notificación al correo cpm.plastico@gmail.com, recibió una "Constancia de error de envío", en la que se señala que dicha dirección no existe.

Acta de Comunicación

PLUZ ENERGÍA PERÚ S.A.A. CERTIFICA que el usuario dado de alta como Meza Acuña, Jaime Abilio con número de identificación 044541626, ha enviado una Comunicación que se corresponde con la siguiente constancia de envío y con el texto que se detalla en las páginas siguientes:
Fue enviado, según consta en los registros de PLUZ ENERGÍA PERÚ S.A.A. el 2024-oct-14 18:47:09 GMT-05:00, lo cual se certifica a instancias del propio interesado a los efectos probatorios conforme a derecho que estime pertinentes.

Remitente: **jmezaa@covisian.com**
Destinatario: **cpm.plastico@gmail.com**
Asunto: **Resolución N° 656455131-2**

Constancia de envío: **2024-oct-14 18:47:09 GMT-05:00**
IP: **190.216.184.141** - Sistema Operativo: **Windows 10** - Navegador: **Chrome 12 - 129**

Constancia de error de envío: **2024-oct-14 18:47:10 GMT-05:00**
IP: **eSignaBox's mail delivery control system**
Error: Bounce - Permanent : smtp; 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try 550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or 550-5.1.1 unnecessary spaces. For more information, go to 550 5.1.1 https://sup

Contenido de la comunicación:

- Ver anexo (1 página/s).

Documentos adjuntos a la comunicación

Nombre: **RESOLUCION ATC 656455131.pdf** - Tamaño: **478.02 KB**
CRC: **1639605069**

3.9 Al respecto, el artículo 11°, numeral 11.2 de la Directiva de Reclamos señala que, 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

[6] Detalle:

Declaración de domicilio procesal para los efectos de las notificaciones:	
Para la notificación de las comunicaciones que pudieran ser remitidas por PLUZ ENERGÍA PERÚ S.A.A. como consecuencia de la presente atención, **el cliente declara su conformidad con la notificación electrónica**.	
Correo electrónico	cpm.plastico@gmail.com
Monto en disputa S/	19555.03 "Soles"

efectuarse en orden de prelación, en el domicilio del suministro o el que figure en su documento de identidad.

3.10 Por tanto, al haberse indicado que la dirección brindada por la usuaria en su reclamo es inexistente, la concesionaria debía efectuar la notificación en la dirección del suministro; sin embargo, no se observa lo haya hecho.

3.11 En tal sentido, dado que no se acreditó que la Resolución N° 656455131-2-2024- PLUZ ENERGÍA PERÚ S.A.A./CCP-P fue debidamente notificada dentro de los plazos establecidos en la Directiva de Reclamos, esta deviene en ineficaz, de conformidad con lo establecido en el citado artículo 21, numeral 21.2 de la Directiva de Reclamos.

3.12 Asimismo, en aplicación del silencio administrativo positivo corresponde declarar fundado el reclamo en todo aquello que sea física y jurídicamente posible, de conformidad con el artículo 21° de la Directiva de Reclamos y los artículos 5°, numeral 5.3 y 10°, numeral 3) del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General[7] (en adelante, TUO de la LPAG), así como en los términos en que fue solicitado, de acuerdo con el artículo 199°, numeral 199.1 del referido texto normativo.

3.13 Por tanto, corresponde a este Tribunal Administrativo evaluar si la pretensión planteada en el reclamo es física y jurídicamente posible y no contraviene el ordenamiento jurídico.

3.14 Conforme fue señalado anteriormente, el reclamo presentado por la usuaria el 29 de agosto de 2024, versó sobre la facturación total correspondiente al mes de agosto de 2024.

3.15 En consecuencia, al no contravenir la pretensión de la usuaria el ordenamiento jurídico, corresponde ampararla en aplicación del silencio administrativo positivo y ordenar a la concesionaria que, de no haberlo hecho a la fecha, refacture de la cuenta del suministro N° [redacted] el citado recibo, descontando de aquel el importe colocado como objeto de reclamo al momento de su registro, ascendente a S/ 19 555,03[8], siempre que el monto reconocido cubra los cargos fijos de ley[9] y que el importe eliminado no haya sido objeto de procedimientos anteriores en trámite o concluidos, o de transacciones extrajudiciales.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el artículo 12 del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin[10], **SE RESUELVE:**

Artículo 1°. - Declarar **INEFICAZ** la Resolución N° 656455131-2-2024- PLUZ ENERGÍA PERÚ S.A.A./CCP-P del 14 de octubre de 2024.

---

[7] Texto Único de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

Correo electrónico	cpm.plastico@gmail.com
Monto en disputa S/	19555.03 "Soles"

Hasta que el reclamo se resuelva de manera definitiva, los recibos posteriores no deberán incorporar el monto reclamado ni realizar gestión de cobranza alguna, sin perjuicio de mostrarlo de manera informativa, de conformidad con el artículo 16° de la Directiva de Reclamos.

[8]

[9] De no cubrir el importe reconocido por la usuaria los cargos facturados por ley, se deberá reducir el importe a eliminar hasta que dichos cargos sean cubiertos.

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

Artículo 2°. - Declarar **FUNDADA** la queja por aplicación del silencio administrativo positivo presentada por la usuaria, conforme a lo expuesto en la presente resolución.

Artículo 3°. - Declarar **FUNDADO** el reclamo por la facturación de agosto de 2024, en aplicación del silencio administrativo positivo.

Artículo 4°. - La concesionaria, de no haberlo hecho a la fecha, deberá refacturar la cuenta del suministro N° [redacted] de conformidad con lo señalado en la parte considerativa de la presente resolución.

Asimismo, de ser el caso, deberá reintegrar el pago efectuado por dicho concepto, incluidos los intereses y moras correspondientes, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 92° de la Ley de Concesiones Eléctricas.

Artículo 5°. - La concesionaria deberá informar a Osinergmin el cumplimiento de la presente resolución, dentro de los siete (7) días hábiles contados desde el día siguiente de su notificación, adjuntando los documentos de sustento correspondientes.

Artículo 6°. - 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 para interponer demanda contencioso administrativa respectiva[11], conforme a lo previsto en la ley de la materia.

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 17:30:27

Presidente

Mv/CC

[11] Cabe indicar que, los actos administrativos tendrán carácter ejecutorio, salvo disposición legal expresa en contrario, mandato judicial o que estén sujetos a condición o plazo conforme a ley, según lo previsto en el artículo 203° del TUO de LPAG. Además, el artículo 24° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27584 – Ley que Regula el Proceso Contencioso Administrativo, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2019-JUS, establece que: "*La admisión de la demanda no impide la vigencia ni la ejecución del acto administrativo, salvo que el Juez mediante una medida cautelar o la ley, dispongan lo contrario*" (el subrayado es nuestro).