

**RESOLUCIÓN DE LA SALA COLEGIADA
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 117-2025-OS/JARU-SC**

Lima, 14 de enero de 2025

Expediente: 202200090231- electrónico

Recurrente: [REDACTED]

Concesionaria: Electro Dunas S.A.A.

Materia: Demora en la instalación de suministro

Ubicación del predio: Jr. Rosenthal Lote 01- Barrio Sanqui Sanqui- Cora Cora- Parinacochas- Ayacucho¹

Domicilio procesal²: [REDACTED]

Correo electrónico³: [REDACTED]

Resolución impugnada: GC-636698-2022-ELECTRO DUNAS S.A.A.

SUMILLA:

- *El recurso de apelación respecto de la demora en la instalación del suministro de energía es fundado, toda vez que la concesionaria no justificó adecuadamente la demora incurrida.*
- *No correspondía que la concesionaria emita pronunciamiento sobre la negativa de la instalación de un nuevo suministro, en tanto dicho concepto no fue materia de reclamo.*

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

1. VISTOS

1.1 El reclamo presentado por la Sra. [REDACTED] (en adelante, la recurrente) ante Electro Dunas S.A.A. (en adelante, la concesionaria) el 3 de marzo de 2022, por la demora en la instalación del suministro eléctrico. Señaló que el 4 de febrero de 2022 canceló el presupuesto.

¹ Según se indicó en la solicitud de suministro N° 96267.

² Según se consignó en el "Formato 4: Recursos Administrativos":

Domicilio procesal físico (en caso de no señalar correo electrónico)	JR. ROSENTHAL S/N CORACORA		
	Distrito	Provincia	Departamento
	CORACORA	PARINACOCHAS	AYACUCHO

³ Cabe indicar que, en el cargo de recepción emitido por la Ventanilla Virtual de Osinergmin el 20 de abril de 2022, se informó lo siguiente:

ATENCIÓN:
En el marco del Decreto Supremo N° 195-2020-PCM se ha procedido a crear su casilla SNE (Sistema de Notificaciones Electrónicas del Osinergmin) con los datos declarados, cualquier notificación se realizará por ese medio, exceptuando las Solicitudes de Acceso a la Información Pública, cuya atención se realizará por el canal seleccionado.
En caso el cliente registrado en el formulario virtual corresponda a un tercero (persona natural o jurídica distinta al solicitante del trámite), el Osinergmin creará una casilla electrónica de oficio al solicitante en la cual se realizará toda notificación.
Para ingresar a su casilla electrónica, actualizar sus datos y/o revisar sus notificaciones, sírvase ingresar al siguiente link: <https://notificaciones.osinergmin.gob.pe>

- 1.2 La Resolución N° GC-636698-2022-ELECTRO DUNAS S.A.A. del 18 de abril de 2022, mediante la cual la concesionaria declaró *fundado en parte* el reclamo respecto de la culminación de la obra, e *infundado* respecto de la negativa de la instalación de un nuevo suministro. Señaló que:
- a) El 12 de abril de 2022 realizará el traslado de 40 unidades de postes de CAC 8/300 de la ciudad de Nazca hacia Puquio, para que se haga más viable la instalación de estos.
 - b) La demora en la instalación fue debido al mal tiempo (lluvias y caminos inaccesibles), por lo que no realizó el replanteo de la obra ni la ejecución de esta. Adjuntó un cronograma de la obra cuyo inicio está programado para la primera quincena de abril de 2022 y el término para la segunda quincena de abril de 2022, encontrándose supeditado a las condiciones climáticas de la zona.
- 1.3 El recurso de apelación presentado por la recurrente a través de la Ventanilla Virtual de Osinergmin⁴ el 20 de abril de 2022, contra la Resolución N° GC-636698-2022-ELECTRO DUNAS S.A.A. Señaló que las lluvias en la zona se dieron en menor intensidad que en años anteriores y además ha dejado de llover desde casi un mes; sin embargo, no se observa a ningún obrero de la concesionaria trabajando en la ampliación de la red de baja tensión. Agregó que no cuestiona la negativa en la instalación de suministro sino el incumplimiento de plazos (demora) toda vez que han transcurrido más de dos (2) meses desde que canceló el presupuesto.
- 1.4 El Oficio N° 307-2022-OS/OR AYACUCHO del 21 de abril de 2022, mediante el cual se trasladó el recurso de apelación a la concesionaria.
- 1.5 El documento N° GC-658-2022/AC/REC del 10 de mayo de 2022 a través del cual la concesionaria elevó el expediente de reclamo a la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios (en adelante, JARU).

2. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- 2.1 Determinar si corresponde amparar el recurso de apelación presentado por la recurrente respecto de la demora en la instalación del suministro de energía.
- 2.2 Determinar si correspondía que la concesionaria emita pronunciamiento por la negativa a la instalación de un nuevo suministro.

3. ANÁLISIS

- 3.1 En el caso bajo análisis se advierte que la concesionaria declaró fundado en parte el reclamo por la culminación de la obra, bajo el argumento que la demora en la instalación fue debido al mal tiempo (lluvias y caminos inaccesibles), siendo que esta iniciará la primera quincena de abril de 2022 y finalizará la segunda quincena de abril de 2022, plazo que estaría supeditado a las condiciones climáticas de la zona.

⁴ Expediente N° 202200074953.

3.2 Sobre la instalación de suministros [REDACTED] la normativa vigente establece lo siguiente:

- a) Los artículos 34°, literal a) y 82° de la Ley de Concesiones Eléctricas, establecen la obligación de las concesionarias de distribución de dar servicio a quien lo solicite dentro de su zona de concesión, y que todo solicitante tendrá derecho a que la respectiva concesionaria le suministre energía eléctrica, previo cumplimiento de los requisitos y pagos que fije dicha ley y su Reglamento⁵ (en adelante, RLCE), conforme con las condiciones técnicas que rijan en el área.
- b) El artículo 163° del RLCE señala que la concesionaria deberá evaluar la factibilidad de atención del servicio antes de la emisión del presupuesto; sobre la base de lo cual emitirá un informe precisando las condiciones técnico-económicas necesarias para su atención o las acciones a seguir por parte del petitionario, las cuales deben ser expresadas de manera comprensible. Una vez recibido el pago del presupuesto, la concesionaria se encuentra obligada a la atención de la solicitud de servicio en los plazos máximos señalados en la Norma Técnica de Calidad correspondiente.

En ese sentido, antes de la emisión del presupuesto de conexión eléctrica, la concesionaria debe evaluar la factibilidad de atención del servicio, de conformidad con el citado artículo 163° del RLCE.

- c) Cumplidas las condiciones a que están obligados los interesados, la concesionaria está obligada a instalar el suministro solicitado en los siguientes plazos máximos (de conformidad al artículo 7°, numeral 7.1.3, literal a) de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios [REDACTED] en adelante, NTCSE):
 - i. Sin modificación de redes:
Hasta los 50 kW: 7 días calendario.
Más de 50 kW: 21 días calendario.
 - ii. Con modificación de redes (incluyendo extensiones y añadidos de red primaria y/o secundaria que no necesiten la elaboración de un proyecto):
Hasta los 50 kW: 21 días calendario.
Más de 50 kW: 56 días calendario.
 - iii. Con expansión sustancial y con necesidad de proyecto de red primaria que incluya Nuevas Subestaciones y tendido de red primaria:
Cualquier potencia: 360 días calendario.
- d) El artículo 37°, inciso e, numeral vii) del Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad- 2013⁷, señala que las entidades deben suspender las labores cuando se presente peligro inminente que amenace la salud o la integridad de los trabajadores, de las personas circundantes, de la infraestructura, de la propiedad de terceros o del medio ambiente (por ejemplo: lluvias, tormentas eléctricas, problemas de orden público, distancias de seguridad inadecuadas entre otros).

3.3 Constan en el expediente los siguientes medios probatorios:

⁵ Aprobado por Decreto Supremo N° 009-93-EM.

⁶ Aprobada por Decreto Supremo N° 020-97-EM.

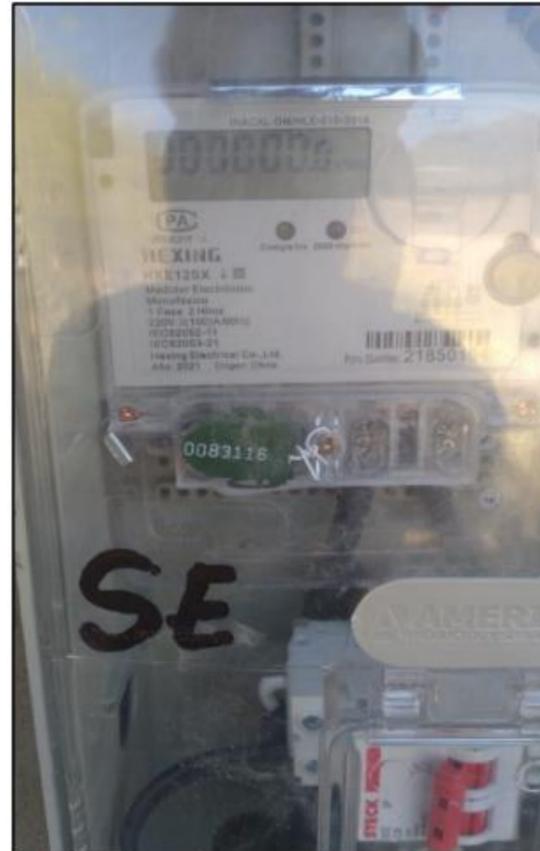
⁷ Aprobado por la Resolución Ministerial N° 111-2013-MEM-DM

- a) **Solicitud de suministro N°** [REDACTED] a través del cual la recurrente solicitó la instalación de una conexión aérea monofásica de 3kW en opción tarifaria BT5B para el predio ubicado en [REDACTED]
- b) **Presupuesto** del 18 de octubre de 2021, correspondiente a la solicitud N° 96267 (suministro N° [REDACTED] mediante la cual la concesionaria presupuestó una conexión aérea monofásica de 3kW en opción tarifaria BT5B (definitivo) a favor de la recurrente por el importe de S/ 376,42.
- c) **Reporte Informe Técnico- PPO** del 3 de febrero de 2022, a través del cual la concesionaria determinó que la solicitud de la recurrente para la instalación de un nuevo suministro monofásico de 3 kW procede con ampliación de la red de baja tensión (radio de SE61011), al haber verificado que la distancia desde la SED es de 80m y desde el poste es de 40m.
- d) **Correo electrónico** del 4 de febrero de 2022, a través del cual la concesionaria informó a la recurrente que luego de la evaluación técnica efectuada por el Área de Proyectos y Obras determinó que:
- ✓ Para la atención del nuevo suministro se procederá a realizar Ampliación de Red de Baja Tensión en la Sub Estación 61011.
 - ✓ A fin de realizar la atención, deberá cancelar el presupuesto ascendente a S/ 376,42.
 - ✓ Tan pronto se proceda a la cancelación del presupuesto, el plazo de atención será de acuerdo a lo establecido en el Numeral 7.1.3 a) de la NTCSE y numeral 4.3.1.1. de la Base Metodológica⁸ para la aplicación de la NTCSE (en adelante, Base Metodológica de la NTCSE).
- e) **Boleta de Venta Electrónica N° BB08-00001335** del 4 de febrero de 2022, mediante el cual la recurrente canceló el importe de S/ 376,42, por concepto de una conexión (NIS [REDACTED])
- f) **Contrato de suministro de energía eléctrica N°** [REDACTED] del 4 de febrero de 2022, a través del cual la recurrente contrató la instalación de una conexión aérea monofásica de 3kW en tarifa BT5B (suministro eléctrico N° [REDACTED] para el predio ubicado en Jr. Rosenthal Lote 01- Barrio Sanqui Sanqui- Cora Cora.
- g) **Informe de Trabajo N° 624919** del 5 de mayo de 2022, a través del cual la concesionaria reportó que efectuó la "instalación de nuevo suministro monofásico aéreo" correspondiente al contrato N° [REDACTED] se entregó el certificado de aferición y se dejó con servicio conforme⁹.

⁸ Aprobado por la Resolución N° 616-2008-OS/CD.

⁹ De la página web de la concesionaria se obtuvo acceso al recibo N° S001-43406204 correspondiente al mes de octubre de 2024 del suministro N° [REDACTED] Rosenthal Lote 01- Barrio Sanqui Sanqui- Cora Cora, desprendiéndose de ello que el suministro requerido fue instalado.

**RESOLUCIÓN DE LA SALA COLEGIADA
 JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
 OSINERGMIN N° 117-2025-OS/JARU-SC**



3.4 De la revisión de los medios probatorios antes señalados, se desprende lo siguiente:

- a) En el Reporte Informe Técnico- PPO del 3 de febrero de 2022, la concesionaria determinó que era factible la instalación del suministro eléctrico de 3 kW requerido por la recurrente, pero que era necesario ejecutar la ampliación de la red de baja tensión. Es decir, el plazo para la ejecución de la obra sería de veintiún (21) días calendario (Con modificación de redes: hasta 50 kW) según los plazos establecidos en la NTCSE.
- b) La recurrente canceló el presupuesto el 4 de febrero de 2022, por lo que la concesionaria tenía hasta el 25 de febrero de 2022, para la ejecutar la obra.
- c) Si bien las entidades están facultadas a suspender temporalmente la ejecución de obras cuando se presente alguna situación de peligro por condiciones climáticas de la zona; en el presente caso, pese a que la recurrente cuestionó en su recurso de apelación el argumento de la concesionaria referido a que los trabajos no se



ElectroDunas
Peruamericana S.p.A. Km. 300.3 La Angostura - IIR
 RUC: 2010078400

NIS

700090988



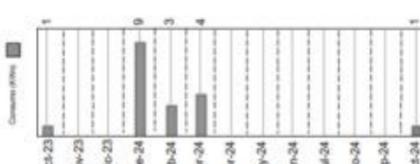
Recibo
N° 5001 - 43406204

LOURDES CHANCAHUAÑA CONDO
 JRN ROSENTHAL Nro. Lote 01 Sin Barrio Barrio Sanqui
 Sanqui, CORACORA

Medidor: 21850194 HEXING
 R: 03 - I: 4305 Hoja 01

MES FACTURADO Octubre 2024

Lectura Actual	Lectura Anterior	Diferencias de lecturas	Factor de medición	Energía a facturar (kwh)	Precio Kwh (S/)	Descripción	Importe (S/)
30/10/2024	01/10/2024	21 - 20 = 1	x 1.00 = 1	x 0.2889		Energía Activa	0.29



Cargo Fijo Mensual	4.05
Alumbrado Público	0.52
Mantenimiento y Reposición	1.35
SUBTOTAL	6.21
I.G.V. 18.00 %	1.12
Aporte E. Rural Ley 28749 1/1	0.01
TOTAL DEL MES	7.34
Redondeo Anterior	0.05
Redondeo Actual	-0.09

realizaron debido al mal tiempo (lluvias y caminos inaccesibles); lo cierto es que esta no sustentó adecuadamente su afirmación con la documentación respectiva, como puede ser la copia del cuaderno de obra o comunicaciones de la empresa CANTALOC (empresa que estaría a cargo de la ejecución de la obra) respecto del avance o estado de la obra.

d) La concesionaria señaló que en el nuevo cronograma programó el inicio de la obra para la primera quincena de abril de 2022, con fecha de término la segunda quincena de abril de 2022; sin embargo, la instalación del suministro eléctrico requerido recién se realizó 5 de mayo de 2022.

3.5 Por tanto, al haberse verificado que la concesionaria no ejecutó la instalación del suministro eléctrico requerido dentro de los plazos establecidos en el artículo 7°, numeral 7.1.3, literal a) de la NTCSE, y que, no justificó adecuadamente la demora incurrida en la instalación del suministro requerido; se concluye que la demora le es imputable, por lo que corresponde amparar el recurso de apelación formulado por la recurrente.

3.6 No obstante, dado que el suministro eléctrico requerido por la recurrente ha sido instalado no corresponde disponer medida correctiva alguna.

3.7 Sin perjuicio de lo anterior, se exhorta a la concesionaria a no pasar por alto su obligación de brindar un trato razonable y satisfactorio a sus clientes, sin incurrir en:

a) Demora excesiva a sus solicitudes¹⁰, teniendo en cuenta que los usuarios tienen derecho a recibir el servicio público de acuerdo con los parámetros de calidad y condiciones establecidas en la normativa vigente¹¹.

b) Defectos de tramitación durante el desarrollo de un procedimiento de reclamo, ni mucho menos en la demora injustificada en la elevación del recurso de apelación y el expediente respectivo (teniendo en cuenta la diferencia entre la fecha de presentación de la impugnación del recurrente y la fecha en que la concesionaria elevó el expediente).

3.8 Finalmente, al haber advertido de los argumentos vertidos por la recurrente en su reclamo, que únicamente cuestionó la demora en la instalación del suministro eléctrico, corresponde declarar la nulidad de la Resolución N° GC-636698-2022-ELECTRO DUNAS S.A.A. y de todo lo actuado con posterioridad respecto de la negativa de la instalación de un nuevo suministro, al haber incurrido en la causal de nulidad prevista en el artículo 10°, numeral 2) del TUO de la LPAG, concordado con el artículo 3°, numeral 2) del mismo texto normativo (defecto de un requisito de validez del acto administrativo: objeto o contenido¹²).

¹⁰ Artículo 7°, numeral 7.1.1 de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios [REDACTED] aprobada por Decreto Supremo N° 020-97-EM.

¹¹ Artículo 66°, numeral 66.4 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley N° 29571.

¹² El contenido del acto administrativo, en este caso, la resolución impugnada, debe comprender todas las cuestiones de hecho y de derecho planteadas por los administrados, pudiendo involucrar otras no propuestas por estos que hayan sido apreciadas de oficio, siempre que la autoridad administrativa les otorgue un plazo no menor a cinco (5) días para que expongan su posición y, en su caso, aporten las pruebas que consideren pertinentes, de conformidad con el artículo 5, numeral 4) del TUO de la LPAG.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el artículo 12° del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin¹³, **SE RESUELVE:**

Artículo 1°.- Declarar **FUNDADO** el recurso de apelación presentado por la recurrente contra la Resolución N° GC-636698-2022-ELECTRO DUNAS S.A.A. respecto de la demora en la instalación del suministro eléctrico, sin medida correctiva, por las consideraciones expuestas en la presente resolución.

Artículo 2°.- Declarar **NULA** la Resolución N° GC-636698-2022-ELECTRO DUNAS S.A.A. en el extremo referido a la negativa de la instalación de un nuevo suministro.

Artículo 3°.- 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 respectiva¹⁴, conforme 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
17:30:07

Presidente

Pv/ech

¹³ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 044-2018-OS/CD, publicado en el diario oficial El Peruano, el 14 de marzo de 2018.

¹⁴ 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 la 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).