

**RESOLUCIÓN DE LA SALA COLEGIADA
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 116-2025-OS/JARU-SC**

Lima, 14 de enero de 2025

Expediente: 202200088771- electrónico

Recurrente: ██████████

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

Materia: Incremento de carga

Número de suministro: ██████████

Ubicación del suministro: Manzana J- lote 25- Urbanización Los Cipreses- Santa María-Huaura- Lima

Resolución impugnada: 244247707-1-2022-ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A./CCNP

SUMILLA: *El recurso de apelación es fundado, por lo que la concesionaria deberá emitir el presupuesto correspondiente de acuerdo con los costos regulados, debiendo informar al recurrente las condiciones técnicas-económicas necesarias para efectuar el incremento de potencia solicitado el 15 de febrero de 2022.*

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 el Sr. ██████████ (en adelante, el recurrente) ante Pluz Energía Perú S.A.A. (en adelante, la concesionaria) el 16 de febrero de 2022, por la negativa al incremento de carga del suministro N° ██████████ Adjuntó un escrito en el que señaló que el personal de la concesionaria no ha atendido su pedido, a pesar de haber solicitado en innumerables oportunidades el cambio de su medidor monofásico a trifásico 9,9 kW con opción tarifaria BT5B.
- 1.2 La Resolución N° 225020722-1-2022-ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A./CCP del 30 de marzo de 2022¹, a través de la cual la concesionaria declaró *infundado* el reclamo por la negativa al incremento de carga e *improcedente* respecto de la denuncia contra su personal. Señaló que el 15 de febrero de 2022 se generó la factibilidad para evaluar si ameritaba realizar el incremento de carga al suministro N° ██████████ siendo que, el 18 de febrero de 2022 su personal técnico informó que la factibilidad fue rechazada debido a que la fachada no cumple con las medidas.
- 1.3 El recurso administrativo presentado por el recurrente el 7 de abril de 2022, contra la Resolución N° 225020722-1-2022-ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A./CCP. Señaló que la concesionaria se ha pronunciado excediendo el plazo legal.

¹ Mediante documento N° 225020722-2 del 6 de abril de 2022 la concesionaria informó que por error, en la Resolución N° 225020722-1-2022-ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A./CCP se tipificó con el año 2021, siendo lo correcto 2022.

- 1.4 La Resolución N° 244247707-1-2022-ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A./CCNP del 22 de abril de 2022, mediante el cual la concesionaria calificó como recurso de reconsideración el escrito del 7 de abril de 2022 y lo declaró *infundado* respecto de la negativa al incremento de carga, e *improcedente* por la denuncia contra el personal.
- 1.5 El recurso de apelación interpuesto por el recurrente el 3 de mayo de 2022, contra la Resolución N° 244247707-1-2022-ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A./CCNP.
- 1.6 El documento N° 253134832-1 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. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde que la concesionaria otorgue la factibilidad para el incremento de carga en el suministro eléctrico N° [REDACTED] solicitada por el recurrente.

3. ANÁLISIS

- 3.1 Antes de evaluar el caso bajo análisis, es de precisar que, del acervo documental de la JARU, se verifica que, ante un procedimiento administrativo de queja iniciado por el propio recurrente, este Tribunal Administrativo evaluó y desestimó la aplicación del silencio administrativo positivo, mediante la Resolución N° 1775-2022-OS/JARU-SC² del 14 de junio de 2022.
- 3.2 Ahora bien, en el caso bajo análisis, el recurrente presentó su reclamo por la negativa de la concesionaria de atender su solicitud de incremento de carga para el suministro N° [REDACTED] el cual fue desestimado por la concesionaria bajo el argumento que en la inspección del 18 de febrero de 2022 se informó que la factibilidad fue rechazada debido a que la fachada no cumple con las medidas.
- 3.3 Con relación a la materia reclamada, el marco normativo vigente establece lo siguiente:
 - a) Los usuarios podrán elegir libremente cualquiera de las opciones tarifarias descritas en el Capítulo “Opciones Tarifarias”, de la presente Norma, teniendo en cuenta el sistema de medición que exige la respectiva opción tarifaria, independientemente de su potencia conectada y con las limitaciones establecidas en las condiciones específicas para las opciones tarifarias BT5A, BT5B, BT5D, BT5E, BT6, BT7, BT8, BT5F y BT5-I; dentro del nivel de tensión que le corresponda. La opción tarifaria elegida por el usuario deberá ser aceptada obligatoriamente por la empresa de distribución eléctrica (artículo 7°, numeral 1 de la Norma “Opciones Tarifarias y Condiciones de Aplicación de las Tarifas a Usuario Final”³, en adelante, Norma de Opciones Tarifarias).
 - b) Los usuarios podrán modificar la potencia contratada, por una sola vez durante el periodo de vigencia de la misma (artículo 14°, numeral 14.1 de la Norma de Opciones Tarifarias).

² Expediente N° 202200070294.

³ Aprobada por Resolución N° 206-2013-OS-CD.

- c) Los usuarios deberán notificar a la empresa distribuidora de electricidad, su decisión de modificar su o sus potencias contratadas (artículo 14°, numeral 14.2 de la Norma de Opciones Tarifarias).
- d) La concesionaria deberá evaluar la factibilidad de atención del servicio antes de la emisión del presupuesto; sobre la base de dicha evaluación emitirá un informe precisando las condiciones técnicas-económicas necesarias para su atención y/o acciones a seguir por parte del peticionario, 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 (artículo 163° del RLCE⁴).
- e) La concesionaria debe proporcionar al solicitante el presupuesto de conexión de acuerdo con los costos regulados, dentro de los plazos establecidos en dicha norma, debiendo indicarle conjuntamente los requisitos y condiciones que debe cumplir para proceder a la ejecución de las obras para la ampliación de potencia, tales como las especificaciones técnicas de la cajuela, condiciones técnicas de seguridad de las instalaciones internas.

Asimismo, el presupuesto debe estar debidamente notificado al solicitante para su aceptación, en los plazos máximos contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud (artículo 5°, numeral 5.3.1, literal d) de la Base Metodológica para la aplicación de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos⁵; en adelante, Base Metodológica de la NTCSE), de acuerdo con el siguiente detalle:

Caso	Plazo Entrega Presupuesto
Sin modificación de redes	
- Hasta los 50 kW	5 días calendario ⁶
- Más de 50 kW	7 días calendario
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	10 días calendario
- Más de 50 kW	15 días calendario
Con expansión sustancial y necesidad de proyecto de red primaria que incluya nuevas subestaciones y tendido de red primaria	
- Cualquier potencia	25 días calendario

- f) Cumplidas las condiciones a que están obligados los interesados, la concesionaria está obligada a instalar el suministro solicitado en los siguientes plazos máximos:
- 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

⁴ Artículo modificado el 24 de julio de 2016, por el Decreto Supremo N° 018-2016-EM.

⁵ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 616-2008-OS/CD.

⁶ Si dentro de los 5 días calendario, existen menos de tres (3) días hábiles el plazo para la entrega, se extiende hasta cumplir tres (3) días hábiles para la entrega del presupuesto.

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 (artículo 7°, numeral 1, inciso 3, literal a) de la NTCSE).

3.4 Obra en el expediente, copia de los siguientes documentos

- a) **Caso N° 134989902** del 10 de diciembre de 2020, a través del cual el recurrente solicitó el incremento de carga del suministro N° [REDACTED] trifásico.
- b) **Documento s/n** del 10 de diciembre de 2020, a través del cual el recurrente solicitó el cambio de suministro N° [REDACTED] kW.
- c) **Cálculo de cuadro de cargas** elaborado por el recurrente en el que se hace un listado de las cargas a ser instaladas en el predio ubicado en [REDACTED] determinándose que requiere de un contador de energía eléctrica trifásico de 9,9 kW con opción tarifaria BT5B.
- d) **Notificación de Inspección-Solicitud de Servicio** del 18 de febrero de 2022, en la que se reportó lo siguiente: *"RECHAZADO NO ES FACTIBLE INCREMENTO DE CARGA DE MONOFÁSICA A TRIFÁSICO EN FACHADA AE DEJÓ TODAS LAS MEDIDAS ESCRITAS PARA TAL FIN CASA DE DOS PISOS COLOR AMARILLO CUMPLE DMS POSTE EN BUEN ESTADO"* (subrayado nuestro).
- e) **Vistas fotográficas** en las que se observa que el predio del recurrente es de dos pisos y las redes secundarias de baja tensión de la zona son aéreas.





3.5 De lo antes expuesto, se desprende que:

- a) El 10 de diciembre de 2020 el recurrente solicitó modificar la potencia contratada del suministro N° [REDACTED] requiriendo la instalación de una conexión eléctrica de 19 kW, en opción tarifaria BT5B; no obstante, no obra en el expediente documentación respecto de la atención que dio la concesionaria a dicha solicitud.
- b) De acuerdo con lo señalado por la concesionaria en su resolución, el 15 de febrero de 2022 se generó una nueva solicitud con el fin de evaluar la factibilidad para el incremento de potencia del suministro N° [REDACTED] siendo que, si bien no obra en el expediente la referida solicitud, en la página web de la concesionaria se observa el registro de la solicitud N° 41866151 en la fecha indicada por esta.

INFORMACION CLIENTE		INFORMACION ATENCION		INFORMACION PREPARADA		INFORMACION EN LINEA			
Nro Suministro:	Nro Atención:	Tipo Atención:	Fecha Creación:	Estado Atenc					
1558833		TODOS	De: (dd/mm/yyyy) A: (dd/mm/yyyy)	TODOS					
225020722	1558833	Carta	Reclamo Inicial	SUMINISTRO	Requisito Venta Suministro	16/02/2022	En Proceso	EPIFANIO RAMIREZ	Detalle
224465839	1558833	Centro de Servicio/Oral	Consulta Rapida	FACTURACIÓN	Información general sobre la facturación	15/02/2022	Cerrado	EPIFANIO RAMIREZ	Detalle

- c) La solicitud del 15 de febrero de 2022 habría sido rechazada por la concesionaria en virtud de lo determinado a través del documento: "Notificación de Inspección-Solicitud de Servicio" del 18 de febrero de 2022; no obstante, de la revisión de su contenido, no se observa que el personal de la concesionaria, a efectos de sustentar la negativa, haya informado sobre la ausencia de redes trifásicas de baja tensión en la zona o la falta de capacidad para atender la potencia requerida por el recurrente; por el contrario, verificó que el predio cumple con las Distancias Mínimas de Seguridad.

Es de señalar que las condiciones técnicas, entre otros, como la adecuación del nicho y la implementación de las instalaciones internas, que informa la concesionaria en el presupuesto, son de responsabilidad del solicitante para la ejecución de las obras del suministro (etapa final), más no son requisitos para otorgar la factibilidad (etapa inicial) o para emitir el presupuesto o recibir el pago; en todo caso, una vez recibido el pago si la concesionaria acude al predio y estas condiciones aún no están cumplidas, el retraso en la instalación del suministro es imputable al usuario.

En tal sentido, correspondía que emita una respuesta conforme a lo dispuesto en la Base Metodológica de la NTCSE, esto es, alcanzar el correspondiente presupuesto en el plazo máximo de cinco (5) días calendarios (sin modificación de redes: hasta 50 kW).

- 3.6 Por tanto, dado el tiempo transcurrido desde que se presentó la solicitud, corresponde disponer que la concesionaria remita al recurrente el presupuesto respectivo, en el que indique las condiciones técnicas y legales correspondientes para efectuar el incremento de potencia solicitado, las cuales deben ser expresadas de manera comprensible.
- 3.7 Cabe indicar que una vez recibido el pago del presupuesto la concesionaria se encuentra obligada a su atención en los plazos máximos señalados en la Norma Técnica de Calidad correspondiente (artículo 163° del RLCE).
- 3.8 Sin perjuicio de lo anterior, corresponde exhortar a la concesionaria que no debe pasar por alto su obligación de brindar un trato razonable y satisfactorio a sus clientes, sin incurrir en demora excesiva a sus solicitudes⁷, 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 normativa⁸.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el artículo 12° del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin⁹, **SE RESUELVE:**

Artículo 1°.- Declarar **FUNDADO** el recurso de apelación presentado por el recurrente contra la Resolución N°244247707-1-2022-ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A./CCNP respecto a la negativa al incremento de carga.

Artículo 2°.- La concesionaria, dentro del plazo máximo de cinco (5) días calendarios contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, deberá enviar al recurrente el presupuesto correspondiente de acuerdo con los costos regulados, en el que deberá informar las condiciones técnicas-económicas necesarias para efectuar el incremento de potencia solicitado el 15 de febrero de 2022 (las cuales deben ser expresadas de manera comprensible).

Artículo 3°.- La concesionaria deberá informar a Osinergmin del cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, adjuntando los documentos de sustento correspondientes.

Artículo 4°.- DECLARAR agotada la vía administrativa; y, por tanto, si alguna de las partes involucradas en el presente procedimiento no estuviese conforme con lo

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

⁸ Artículo 66°, numeral 66.4 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley N° 29571.

⁹ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 044-2018-OS/CD, publicado en el diario oficial El Peruano, el 14 de marzo de 2018.

RESOLUCIÓN DE LA SALA COLEGIADA
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 116-2025-OS/JARU-SC

resuelto, tiene expedito su derecho de acudir a la vía Judicial para interponer demanda contencioso administrativa respectiva¹⁰, 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
17:30:09

Presidente

Pv/ech

¹⁰ 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).