

**RESOLUCIÓN DE LA SALA COLEGIADA  
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN  
EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 150-2025-OS/JARU-SC**

Lima, 14 de enero de 2025

**Expediente:** 202400267067 - electrónico

**Usuaría:** [REDACTED]

**Concesionaria:** Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.

**Materia:** "Queja"

**Domicilio procesal:** [REDACTED]

**Correo electrónico para notificaciones:** [REDACTED]

**SUMILLA:** La "queja" presentada por la usuaria es improcedente, debido a que lo alegado no califica como una causal de queja.

**1. VISTOS**

- 1.1 La solicitud presentada por Telecommunications Partners S.A.C. (en adelante, la usuaria), ante Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. (en adelante, la concesionaria) el 2 de setiembre de 2024, mediante la cual requirió la instalación de un nuevo suministro eléctrico para abastecer al predio ubicado en [REDACTED] (APIPA)- Sector XVIII- Manzana K- Lote 21- Cerro Colorado- Arequipa. La concesionaria la registró con el código N° 2024001000000645149.
- 1.2 El escrito presentado por la usuaria ante este organismo el 12 de noviembre de 2024, al que denominó "queja por exigir documentación que no es necesaria". Señaló que, la concesionaria se niega a continuar con la atención de su solicitud de instalación de nuevo suministro, alegando que debe presentar la solicitud a nombre del propietario del predio, sin considerar que presentó la autorización expresa de aquel.

**2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN**

Determinar si corresponde amparar la "queja" presentada por la usuaria.

**3. ANÁLISIS**

- 3.1 De acuerdo con el artículo 34° de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"<sup>2</sup> (en adelante, Directiva de Reclamos), en cualquier estado del procedimiento de reclamo, y

<sup>1</sup> Representada por [REDACTED] el Sr. [REDACTED] de acuerdo con el Certificado de Vigencia de la Partida Electrónica N° 13379966 emitido por la Oficina Registral de Lima de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sunarp.

<sup>2</sup> Aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS/CD.

hasta antes de que este concluya, el usuario podrá presentar ante este organismo, queja contra la concesionaria por alguno de los siguientes motivos:

- a) Por la negativa injustificada a recibir o admitir a trámite su reclamo.
- b) Por haberle cortado el servicio por la falta de pago de un monto que es materia de reclamo.
- c) Por incluir en el recibo el monto materia de reclamo, salvo que éste 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.
- d) Por suspender injustificadamente el procedimiento de reclamo.
- e) Para que se declare la aplicación del silencio administrativo positivo.
- f) Por no remitir a Osinergmin su recurso de apelación.
- g) Por otros defectos de tramitación del procedimiento que impidan su curso regular.

3.2 Debe precisarse que, según se define en el Anexo 1 de la Directiva de Reclamos, un reclamo es presentado con la finalidad de obtener un pronunciamiento, sobre cualquier conflicto derivado de la prestación del servicio público de electricidad o gas natural.

3.3 En el presente caso, los argumentos vertidos por la usuaria en su escrito del 12 de noviembre de 2024, se encuentran dirigidos a cuestionar que la concesionaria no haya atendido su solicitud de instalación de nuevo suministro eléctrico bajo el argumento de que esta debe ser presentada por el propietario del predio, pese a que, junto con su solicitud, presentó la autorización expresa suscrita por el propietario.

3.4 En ese sentido, no puede considerarse como una queja el escrito presentado por la usuaria, pues su pretensión es evidenciar un conflicto derivado de la prestación del servicio público de electricidad y no subsanar los defectos de tramitación de un reclamo que impidan su procedimiento regular.

3.5 En conclusión, el escrito presentado por la usuaria no se enmarca dentro de alguna de las causales de queja contenidas en el artículo 34° de la Directiva de Reclamos, siendo de aplicación lo dispuesto en el artículo 37°, numeral 37.2<sup>3</sup>, concordado con el artículo 20°, numeral 20.2, literal a)<sup>4</sup> de la Directiva de Reclamos.

3.6 Sin perjuicio de lo anterior, considerando que el artículo 37°, numeral 37.3 de la Directiva de Reclamos, establece que, de no calificar como queja, el escrito será encausado; corresponde a este Tribunal Administrativo trasladar todos los actuados en el presente procedimiento a la concesionaria, a efectos de que, de no haberlo hecho a la fecha, registre el escrito de la usuaria del 12 de noviembre de 2024 como un reclamo por negativa a instalar un nuevo suministro en su predio<sup>5</sup>, considerando como fecha de su presentación la notificación de la presente resolución.

<sup>3</sup> El artículo 37°, numeral 37.2 de la Directiva de Reclamos establece que podrá declararse improcedente la queja por las causales previstas en el artículo 20°, inciso 20.2, que resulten aplicables.

<sup>4</sup> El artículo 20°, numeral 20.2, literal a) de la Directiva de Reclamos establece que se declarará improcedente cuando el pedido esté vinculado a una materia que no es reclamable a través de este procedimiento.

<sup>5</sup> De la revisión de los actuados se advierte que la usuaria consignó como correo electrónico para notificaciones: [REDACTED] y como domicilio ubicado dentro de la ciudad en que se encuentra el ámbito de

#### 4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el artículo 12° del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin<sup>6</sup>, **SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.** - Declarar **IMPROCEDENTE** la “queja” formulada por la usuaria, de acuerdo con las consideraciones expuestas en la presente resolución.

**Artículo 2°.** – Trasladar todos los actuados en el procedimiento a la concesionaria a fin de que, de no haberlo hecho a la fecha, registre el escrito del 12 de noviembre de 2024 como un reclamo por negativa a atender la solicitud de instalación de nuevo suministro presentada por la usuaria, considerando como fecha de su presentación la notificación de la presente resolución, y remita el código de reclamo a la usuaria, de conformidad con lo establecido en la Directiva de Reclamos.

**Artículo 3°.** - La concesionaria, en el plazo de siete (7) días hábiles de notificada la presente resolución, deberá informar a Osinergmin el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo precedente, debiendo adjuntar los medios probatorios pertinentes.

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  
17:15:17

Presidente

Mv/SV

---

acción de la concesionaria: Asociación Parque Industrial Porvenir Arequipa (APIPA)- Sector XVIII- Manzana K- Lote 21- Cerro Colorado- Arequipa.

<sup>6</sup> Aprobado por Resolución N° 044-2018-OS/CD.