

**RESOLUCIÓN DE LA SALA COLEGIADA
JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN
EN ENERGÍA Y MINERÍA
OSINERGMIN N° 144-2025-OS/JARU-SC**

Lima, 14 de enero de 2025

Expediente: 202500005805– electrónico

Recurrente: [REDACTED]

Concesionaria: Luz del Sur S.A.A.

Materia: Instalación de suministros [REDACTED]

Suministro: [REDACTED]

Domicilio procesal: [REDACTED]
[REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]

Resolución Impugnada: N° DRR-24-148000

SUMILLA: *El reclamo por la instalación de suministros [REDACTED] cuando es responsabilidad de la concesionaria subsanar cualquier observación efectuada con posterioridad al pago de los presupuestos emitidos.*

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. [REDACTED] (en adelante, el recurrente), ante Luz del Sur S.A.A. (en adelante, la concesionaria), el 13 de noviembre de 2024, por la negativa a la instalación de tres (3) nuevos suministros [REDACTED]
[REDACTED]

Manifestó que presentó la documentación y requisitos exigidos para la instalación de “4 cajas de luz” en su predio, y realizó el pago correspondiente, por lo que la concesionaria le indicó que realizaría la instalación solicitada en el plazo de 20 días; sin embargo, ya transcurrió más de un mes y le comunicaron que su solicitud fue observada debido a que no se cumple con las distancias mínimas de seguridad debido al alero de su predio.

1.2 La Resolución N° DRR-24-148000 del 27 de diciembre de 2024, mediante la cual la concesionaria declaró infundado el reclamo en todos sus extremos. Sustentó lo resuelto

¹ Representado por la Sra. [REDACTED]

² Cabe indicar que se consideró como pretensión reclamada la instalación de 3 suministros [REDACTED] debido a que el recurrente en su reclamo consignó como referencia a las solicitudes Nos. 3679812 (incremento de potencia) y 3675036 (instalación de 3 suministros).

Explicación del reclamo

- RECLAMO POR QUE ME INDICAN QUE MI PREDIO NO CUMPLE CON LA DISTANCIA MINIMA DE SEGURIDAD POR EL ALEGODE MI VIVIENDA. SPO 3679812 // 3675036

en que, de acuerdo a lo informado, el predio del recurrente incumple las distancias mínimas de seguridad respecto de las redes de baja tensión, por lo cual, si es imperante la reubicación de las redes en cuestión por motivos de construcción, comodidad u otras razones particulares, le corresponde al recurrente asumir el presupuesto N° DPHC.3687326.

- 1.3 El recurso de apelación interpuesto por el recurrente el 2 de enero de 2025, contra la Resolución N° DRR-24-148000. Manifestó que: *“habiendo cumplido los requisitos técnicos para instalación subterránea para 4 cajas de luz en mi domicilio, habiendo tenido evaluaciones y subsanaciones técnicas reiteradas antes de la cancelación total por el trabajo y la observación no tiene coherencia, ya que el poste que esta contiguo al alero no tiene la medida establecida (...)”*.
- 1.4 El documento N° DAR.13902.4.2025 del 8 de enero de 2025, a través del cual la concesionaria elevó el expediente de reclamo a la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios (en adelante, JARU).
- 1.5 La información complementaria remitida por la concesionaria el 10 de enero de 2025. Adjuntó el Informe N° RE013902-ESC-2024 // SPO 3675036-3679812.

2. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Determinar si corresponde que la concesionaria atienda la solicitud de tres (3) nuevos suministros [REDACTED] conforme lo requiere el recurrente.

3. ANÁLISIS

- 3.1 Sobre el particular, el recurrente reclamó por la instalación de tres (3) nuevos suministros [REDACTED] afirmando que, a pesar de haber realizado el pago correspondiente, le observaron que existe incumplimiento de las distancias mínimas de seguridad debido al alero de su predio.
- 3.2 Por su parte, la concesionaria denegó el reclamo, argumentando que el predio del recurrente incumple las distancias mínimas de seguridad respecto de las redes de baja tensión, y que si requiere de la reubicación de las redes en cuestión por motivos de construcción, comodidad u otras razones particulares, le corresponde asumir el pago del presupuesto N° DPHC.3687326.
- 3.3 Respecto de la materia de reclamo (instalación de suministro [REDACTED]) la normativa vigente establece, entre otros, lo siguiente:
 - a) Las concesionarias de distribución están obligadas a dar servicio a quien lo solicite dentro de la zona de su concesión y que todo solicitante, ubicado dentro de una zona de concesión de distribución, tendrá derecho a que la respectiva concesionaria le suministre energía eléctrica, previo cumplimiento de los requisitos y pagos, conforme con las condiciones técnicas que rijan en el área (artículos 34°, literal a) y 82° de la Ley de Concesiones Eléctricas).
 - 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 “Opciones Tarifarias y Condiciones de Aplicación de las Tarifas a Usuario Final”³; en adelante, Norma de Opciones Tarifarias).

- 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) Dentro de los siete (7) días calendario de recibida la solicitud ([REDACTED] [REDACTED] la concesionaria debe notificar al cliente los requisitos que debe satisfacer para atender la solicitud (artículo 7°, numeral 7.1.3, literal c) de la Norma Técnica de Calidad de Servicios Eléctricos⁴; en adelante, NTCSE).
- e) 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 163⁵ del Reglamento de Ley de Concesiones Eléctricas⁶; en adelante, RLCE).
- f) 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 el nuevo suministro, tales como las condiciones técnicas de las instalaciones, y de ser el caso, la información sobre las modalidades de aporte y devolución de contribuciones reembolsables.
- 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 Metodológica⁷ para la aplicación de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, en adelante, Base Metodológica de la NTCSE).
- g) Cumplidas las condiciones a que están obligados los interesados, la concesionaria está obligada a instalar el suministro solicitado o efectuar la ampliación de carga respectiva en los siguientes plazos máximos:
- i. Sin modificación de redes:
Hasta los 50 kW: 7 días calendario
Más de 50 kW: 21 días calendario

³ Aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 206-2013-OS/CD.

⁴ Aprobada por Decreto Supremo N° 020-97-EM.

⁵ Artículo modificado, el 24 de julio de 2016, según el Decreto Supremo N° 018-2016-EM.

⁶ Decreto Supremo N° 009-93-EM.

⁷ Aprobado por la Resolución N° 616-2008-OS/CD.

- 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 (artículo 7°, numeral 7.1.3, literal a) de la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos⁸ (en adelante, NTCSE)
- 3.4 Conforme a lo señalado en la normativa vigente citada de manera precedente, para la instalación de un suministro eléctrico o incremento de potencia, se requiere que la concesionaria determine, en la inspección de factibilidad y antes de la emisión del presupuesto, (entre otros) que el predio cumple con las distancias mínimas de seguridad.
- 3.5 De verificarse algún incumplimiento, la concesionaria debe comunicar la observación a los solicitantes para su subsanación; caso contrario, una vez recibido el pago del presupuesto, la concesionaria debe cumplir con la instalación requerida en los plazos establecidos, debiendo subsanar a su costo cualquier observación no advertida antes del otorgamiento del presupuesto.
- 3.6 En el presente caso, consta en el expediente, entre otros, copia de los siguientes documentos:

Incremento de potencia

- a) **Solicitud de Suministro Eléctrico y Servicios N° 3660910** del 20 de agosto de 2024, mediante la cual el recurrente requirió el incremento de potencia hasta 6,00 kW en el suministro N° [REDACTED] con conexión monofásica y opción tarifaria BT5B.
- b) **Presupuesto N° DPHC.3660910** del 23 de agosto de 2024, elaborado por la concesionaria por el importe de S/ 282,92, correspondiente al presupuesto para el incremento de potencia en el suministro N° [REDACTED]

En dicho presupuesto se consignó que la ejecución de la obra se realizará en veintiún (21) días, contados a partir de la fecha de su cancelación y del cumplimiento de las obligaciones y deberes del cliente.

Asimismo, se indicó de manera general, entre otros, que el predio y sus instalaciones eléctricas internas deben cumplir con las condiciones técnicas y requisitos establecidos en el Código Nacional de Electricidad-Utilización y Código Nacional de Electricidad -Suministro (distancias mínimas de seguridad en baja, media y alta tensión, así como las fajas de servidumbre de líneas eléctricas de media y alta tensión que existan en la zona) y que en caso de incumplimiento no sería posible la atención de la solicitud de suministro.

⁸ Aprobada por Decreto Supremo N° 020-97-EM.

- c) **Solicitud de Suministro Eléctrico y Servicios N° 3679812** del 30 de setiembre de 2024, mediante la cual el recurrente requirió el incremento de potencia hasta 6,00 kW en el suministro N° [REDACTED] con conexión monofásica y opción tarifaria BT5B.
- d) **Presupuesto N° DPHC.3679812** del 30 de setiembre de 2024, elaborado por la concesionaria por el importe de S/ 282,98, correspondiente al presupuesto para el incremento de potencia en el suministro N° [REDACTED]

Es de indicar que en este presupuesto se indicó que los requisitos para el pago se encuentran en el Presupuesto N° DPHC.3660910, así como las observaciones a considerarse.

- e) **Boleta de Venta Electrónica N° B518-00022057** del 30 de setiembre de 2024, mediante la cual se dejó constancia del pago del importe de S/ 282,98; vinculado al presupuesto N° DPHC.3679812.
- f) **Contrato de Suministro de Servicio Público de Energía Eléctrica y Servicios N° 01641886** (cliente N° [REDACTED] del 30 de setiembre de 2024, correspondiente al incremento de potencia en el suministro N° [REDACTED] con una conexión eléctrica monofásica subterránea y una potencia contratada de 6 kW en la opción tarifaria BT5B.

Instalación de suministros

- g) **Presupuesto N° DPHC.3675036** del 19 de setiembre de 2024, elaborado por la concesionaria por el importe de S/ 2 185,60, correspondiente al presupuesto para la instalación de tres (3) nuevos suministros [REDACTED] kW, en opción tarifaria BT5B, así como la instalación de una caja toma F1 en el predio del recurrente.

En dicho presupuesto se consignó que la ejecución de la obra se realizará en veintiún (21) días, contados a partir de la fecha de su cancelación y del cumplimiento de las obligaciones y deberes del cliente.

Asimismo, se indicó de manera general, entre otros, que el predio y sus instalaciones eléctricas internas deben cumplir con las condiciones técnicas y requisitos establecidos en el Código Nacional de Electricidad-Utilización y Código Nacional de Electricidad -Suministro (distancias mínimas de seguridad en baja, media y alta tensión, así como las fajas de servidumbre de líneas eléctricas de media y alta tensión que existan en la zona) y que en caso de incumplimiento no sería posible la atención de la solicitud de suministro.

- h) **Boleta de Venta Electrónica N° B518-00022056** del 30 de setiembre de 2024, mediante la cual se dejó constancia del pago del importe de S/ 2 185,60; vinculado al presupuesto N° DPHC.3675036.
- i) **Contratos de Suministro de Servicio Público de Energía Eléctrica y Servicios Nos. 01641881, 01641883 y 01641885** (cliente Nos. 2239521, 2239522, 2239523) del 30 de setiembre de 2024, correspondiente al otorgamiento del servicio eléctrico a favor del solicitante para los predios ubicados en [REDACTED] "MZ A1 LT

4 PS 3 UNIDAD A" y "MZA1 LT 4 PS 2 UNIDAD A", respectivamente; cada uno con una conexión eléctrica monofásica subterránea con potencia contratada de 6,0 kW en la opción tarifaria BT5B, indicándose como referencia el presupuesto N° DPHC.3675036.

- j) **Aviso por Trabajo No Ejecutado Unifamiliar**, referido a la inspección del 16 de octubre de 2024, en el cual se reportó que el predio no cumple con las distancias mínimas de seguridad.
- k) **Presupuesto N° DPHC.3687326** del 5 de noviembre de 2024, elaborado por la concesionaria por el importe de S/ 14 476,25, referido al "PRESUPUESTO POR REMOCIÓN, TRASLADO Y REPOSICIÓN DE REDES ELÉCTRICAS DE BAJA TENSIÓN UBICADAS EN JR MANCO CAHUIDE MZ 1W LT 8 PS 1, DISTRITO DE VILLA MARIA DEL TRIUNFO".
- l) **Vistas fotográficas**, en el cual se aprecian los nichos para los suministros [REDACTED] así como la ubicación del suministro N° [REDACTED]



- m) **Informe N° RE013902-ESC-2024 // SPO 3675036-3679812**, a través del cual la concesionaria reportó que, las redes eléctricas de baja tensión se instalaron en la vía pública cumpliendo con las distancias mínimas de seguridad conforme la normativa vigente; sin embargo, el predio del recurrente vulneró estas distancias, al haber construido un voladizo, sin realizar el retiro para el mismo invadiendo los aires de la vía pública. Por lo cual actualmente no se cumple con las distancias mínimas de seguridad y el recurrente debe asumir el presupuesto por remoción, traslado y reposición de las redes eléctricas afectadas.

3.7 De los documentos listados precedentemente, se desprende lo siguiente:

- a) Mediante los Presupuestos Nos. DPHC.3660910 del 23 de agosto de 2024 y DPHC.3675036 del 19 de setiembre de 2024, la concesionaria otorgó la factibilidad técnica por el incremento de potencia en el suministro N° [REDACTED] y la instalación de los tres (3) nuevos suministros (incluyendo una caja toma F1) [REDACTED] por el recurrente, respectivamente, precisando aquellos requisitos técnicos y legales que debía cumplir para la ejecución efectiva de dichos trabajos.

Es de resaltar que, en dichos presupuestos la concesionaria indicó de manera general⁹ que el predio debe cumplir con las distancias mínimas de seguridad respecto de las redes eléctricas de la zona, mas no precisó que dicho predio incumplía con las distancias de seguridad; es decir, en dichos presupuestos no se verifica que la concesionaria haya imputado al recurrente alguna subsanación referida al cumplimiento de las distancias mínimas de seguridad.

- b) La concesionaria otorgó la factibilidad propiciando que el recurrente cancele los citados presupuestos, situación que le generó expectativas de comportamiento futuro razonables y legítimas¹⁰.
- c) El 30 de setiembre de 2024, se realizaron los pagos referidos a los Presupuestos Nos. DPHC.3679812 (con los requisitos y observaciones consideradas en el Presupuesto N° DPHC.3660910) y DPHC.3675036, suscribiéndose los contratos respectivos. En tal sentido, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 163° del RLCE, la concesionaria se encontraba obligada a la atención de las solicitudes del servicio en los plazos que establece la normativa vigente.
- d) Con posterioridad a ello (el 16 de octubre de 2024) la concesionaria realizó una inspección en la que verificó que el predio incumple con las distancias mínimas de seguridad respecto de las redes de baja tensión.
- e) En esa línea, no podría la concesionaria ahora ocasionar un perjuicio al recurrente (no permitirle desarrollar sus actividades debido a la demora en la instalación de los suministros [REDACTED] amparándose en que, con posterioridad a la etapa de inspección de factibilidad, emisión y pago del presupuesto (incluso suscripción del contrato), detectó un incumplimiento con las distancias mínimas de seguridad, lo cual en su oportunidad debió prever y corregir (en la etapa de factibilidad del suministro, antes de emitir el presupuesto).
- f) Amparar el proceder de la concesionaria sería atentar contra la buena fe con que actuó el recurrente en la contratación de su suministro, vulnerándose el Principio de Confianza Legítima, a través del cual, según la doctrina *“se pretende proteger al administrado y al ciudadano frente a cambios bruscos e intempestivos efectuados por las autoridades. Se trata entonces de situaciones en las cuales el administrado no tiene realmente un derecho adquirido, pues su posición jurídica es modificable por las autoridades. Sin embargo, si la persona tiene razones objetivas para confiar en la durabilidad de la regulación, y el cambio súbito de la misma altera de manera sensible su situación, entonces el principio de la confianza legítima la protege”*¹¹.

Cabe precisar que el referido Principio se encuentra actualmente recogido en el numeral 1.15 del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General¹² (en adelante, TUO de la LPAG), el cual

⁹ En el entendido que todo predio que solicita un suministro debe cumplir con tales requisitos.

¹⁰ De acuerdo con el principio general del derecho referido a los actos propios, corresponde otorgar protección jurídica a la buena fe manifestada en la confianza depositada en la apariencia, lo cual limita el ejercicio de un derecho subjetivo, de una facultad, o de una potestad que en otro caso se podría ejercitar.

¹¹ Sentencia del Pleno Jurisdiccional del Tribunal Constitucional, recaído en el expediente N° 00011-2010-PI/TC.

¹² Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

establece que *“Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos (...)”*.

- 3.8 Conforme a lo expuesto, se concluye que la concesionaria se encuentra obligada a instalar los suministros [REDACTED] siendo de su responsabilidad regularizar cualquier observación técnica que hiciera con posterioridad al pago del presupuesto, toda vez que ello debió ser advertido y corregido antes de otorgar la factibilidad técnica.
- 3.9 En tal sentido, dado el tiempo transcurrido para la instalación del suministro [REDACTED] corresponde ordenar que la concesionaria instale los tres (3) suministros [REDACTED] en un plazo máximo de diez (10) días calendario, contados desde la notificación de la presente resolución (sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones y deberes del recurrente para la ejecución de los trabajos concernientes a la propia conexión eléctrica), debiendo precisarse que, para ello previamente la concesionaria deberá, a su costo, regularizar el incumplimiento de las distancias mínimas de seguridad que alegó advertir, a fin de que la instalación del suministro [REDACTED] cumpla con lo establecido en la normativa vigente.
- 3.10 Asimismo, cabe exhortar a la concesionaria a no pasar por alto su obligación de brindar un trato razonable y satisfactorio a sus clientes, sin incurrir en demora excesiva a sus solicitudes¹³, 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 vigente¹⁴.

4. RESOLUCIÓN

De conformidad con el artículo 12° del Reglamento de los Órganos Resolutivos de Osinergmin¹⁵, **SE RESUELVE:**

Artículo 1°.- REVOCAR la Resolución N° DRR-24-148000 que declaró infundado el reclamo del recurrente; y, en consecuencia, declararlo **FUNDADO** por las consideraciones expuestas en la presente resolución

Artículo 2°.- La concesionaria, dentro del plazo máximo de diez (10) días calendario de notificada la presente resolución, deberá efectuar la instalación de los tres (3) suministros [REDACTED] para lo cual previamente deberá regularizar a su costo el incumplimiento de las distancias mínimas de seguridad que reportó, a fin de cumplir con la normativa vigente; sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones y deberes del recurrente para la ejecución de los trabajos concernientes a la propia conexión eléctrica.

¹³ Artículo 7°, numeral 7.1.1 de la NTCSE.

¹⁴ Artículo 66°, numeral 66.4 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley N° 29571.

¹⁵ 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° 144-2025-OS/JARU-SC

Artículo 3°.- La concesionaria deberá informar a Osinergmin del cumplimiento de la presente resolución, dentro de los doce (12) 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 resuelto, tiene expedito su derecho de acudir a la vía Judicial para interponer demanda contencioso administrativa respectiva¹⁶, 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
17:16:16

Presidente

Bj/MP

¹⁶ 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 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).