

¿CUAL ES EL PROCEDIMIENTO PARA NOTIFICAR RESOLUCIONES?

Cuando se trate de notificar las resoluciones, éstas se hacen dentro del plazo de 05 días hábiles contados a partir del día siguiente de emitida la resolución, en el domicilio señalado o acreditado por el reclamante, y de no haberlo hecho, en el que corresponde al del suministro. Dicha notificación, puede hacerse personalmente, al representante, o persona capaz que se encuentre en el predio. Los cargos de notificación contendrán la información básica que permita determinar si se hizo la debida notificación. Los casos de ausencia de persona capaz para notificar, o esta se niegue a recibir y/o firmar se puede notificar bajo puerta, para lo cual única y exclusivamente puede realizarse a través de la vía notarial. Conforme a la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; todo acto o diligencia se notifica de oficio, y podrá hacerse en forma directa o a través de mensajería especial; en zonas alejadas se hará a través de alguna autoridad o medios alternativos.

¿EN QUE PLAZO SE PUEDE PRESENTAR EL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN?

Este recurso se presentará ante la concesionaria que resolvió el reclamo, dentro de los 15 días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la resolución administrativa, siendo necesario que se presente con nueva prueba instrumental. En caso no se aporte nueva prueba, el recurso se calificará como recurso de apelación y se elevará al OSINERGMIN para su atención. La reconsideración será resuelta en un plazo no mayor de 10 días hábiles, contados del día siguiente de su recepción (Numeral 22.1 a)

¿CUANDO Y EN DONDE SE PRESENTA EL RECURSO DE APELACIÓN?

El usuario cuando considera que lo resuelto por la concesionaria, sea por el reclamo o por la reconsideración, no mantiene la conformidad del caso, podrá interponer ante esa misma instancia recurso de apelación, dentro los 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibida la resolución administrativa. Este recurso será elevado al OSINERGMIN dentro de los 5 días hábiles, contados del día siguiente de su presentación, conjuntamente con el expediente de reclamación, documentación en copia, y los respectivos descargos y demás información técnico-comercial que se menciona en el Procedimiento de Reclamos. (Numeral 22.1 b)

¿Y SI LA RECONSIDERACIÓN O APELACIÓN FUESE PRESENTADOS FUERA DEL PLAZO PREVISTO?

En ambos casos, la concesionaria lo declarará improcedente por extemporáneo, mediante resolución y ordenará su archivo. (Numeral 22.6)

¿CUÁNDO SE PRESENTA UNA QUEJA?

En cualquier estado del procedimiento de reclamo, y hasta antes que éste concluya, el usuario podrá presentar ante JARU queja contra la empresa distribuidora por alguno de los siguientes motivos: a) Por la negativa injustificada a recibir o admitir a trámite su reclamo, b) Por haberse 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 este haya sido emitido dentro de los 05 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 procedimiento 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 al Osinermin su recurso de apelación, g) Por otros defectos de tramitación del procedimiento que impidieran su curso regular. La queja puede ser tramitada ante el OSINERGMIN en cualquiera de sus oficinas en Lima y provincias cuyas direcciones se pueden ubicar en la página www.osinermin.gob.pe. Usted podrá presentar la queja en forma escrita, por correo electrónico, página Web o personalmente. Recibida esta queja el OSINERGMIN la traslada a la misma Concesionaria, para que en el plazo de 05 días hábiles presente los descargos correspondientes; con o sin el informe, será resuelta por el OSINERGMIN en el plazo de 15 días hábiles. La existencia de una queja no suspende la tramitación del reclamo principal (Artículos 34°, 35°, 38°)

¿CUAL ES EL TRAMITE DEL RECLAMO EN SEGUNDA INSTANCIA?

JARU resolverá el recurso de apelación en los siguientes Plazos: a) Los reclamos donde se cuestione el corte del servicio se resolverán dentro de los 10 días hábiles desde el día siguiente a la recepción del expediente, b) Los reclamos donde se cuestione únicamente el exceso de consumo en opción tarifaria BT5B se resolverán dentro de los 15 días hábiles desde el día siguiente a la recepción del expediente, c) Los reclamos que se refieran a materias distintas o adicionales a las ya mencionadas se resolverán dentro de los 30 días hábiles desde el día siguiente a la recepción del expediente. (Numeral 25.1)

JARU puede convocar a una Audiencia de Conciliación en única fecha, sea en presencia de funcionario autorizado o Institución encargada de la función conciliatoria. De ser así, se levantará el acta correspondiente con los acuerdos arribados, y de haberse conciliado lo reclamado, el acta pone fin al procedimiento de reclamo en la vía administrativa. (Artículo 24°)

Con lo resuelto por JARU u operando el silencio administrativo negativo queda agotada la vía administrativa, quedando expedito el derecho de las partes a acudir a la vía judicial con las acciones que se consideren.

La resolución de JARU no es impugnable, solo puede pedirse su aclaración en algún punto oscuro o dudoso o que requiera rectificación de error material o aritmético. (Numeral 28.1)

¿EL OSINERGMIN PUEDE HACER CUMPLIR LO RESUELTO EN LAS ACTAS Y RESOLUCIONES?

En efecto, el OSINERGMIN puede requerir a la concesionaria para que cumpla con lo resuelto en el Acta de Acuerdos, en la resolución de primera instancia, en la queja, en la medida cautelar o con lo resuelto por la JARU, y la negativa será susceptible de aplicación de las sanciones o multas que al efecto fije la Escala de Multas y Sanciones vigentes. (Artículo 40°)

Para la formulación de reclamos está disponible nuestra página WEB www.electrodunas.com, y nuestro Call Center 581660

LA ENTREGA DE ESTA GUIA ES GRATUITA, Y PUEDE SOLICITARLA EN EL CENTRO DE ATENCION



GUIA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RECLAMOS

Estimado Usuario:

CON EL FIN DE ORIENTAR EL DEBIDO TRÁMITE DE SUS RECLAMOS, Y BAJO EL MARCO LEGAL DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO APROBADO POR LA RESOLUCION N° 269-2014-OS/CD DEL 23 ENERO 2015 Y CON VIGENCIA DESDE EL 23 MAYO 2015, PONEMOS A SU DISPOSICIÓN ÉSTA GUÍA DE ORIENTACION.

“PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL”

¿QUE CONTIENE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RECLAMOS?

Contiene el Procedimiento Administrativo que deberán observar todas las Empresas de Distribución de los servicios públicos de electricidad y gas natural, en primera instancia, así como la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios -JARU/OSINERGMIN, como segunda y última instancia administrativa, para la tramitación de los reclamos presentados relativos a la prestación de estos servicios.

¿CUANTAS INSTANCIAS FIJA EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS?

El procedimiento de reclamos fija dos instancias: (Numerales 12.1 y 12.2)

1. La empresa concesionaria del servicio de electricidad, es competente en primera instancia para conocer y resolver las reclamaciones de los usuarios con relación al servicio que le brinda, así como de las reconsideraciones.
2. La Junta de Apelaciones de Reclamaciones de Usuarios JARU/OSINERGMIN, es competente para conocer y resolver las apelaciones contra las resoluciones del Concesionario, siendo la última instancia, administrativa. También conoce y resuelve las quejas y medidas cautelares que puedan formular los usuarios.

¿SE PUEDE RECURRIR AL OSINERGMIN, SIN RECLAMAR PREVIAMENTE A LA CONCESIONARIA?

No, para eso el Procedimiento ha considerado a las oficinas y centros de atención al público de la empresa concesionaria, como primera instancia, siendo obligatorio que primero el interesado presente su reclamo en esa instancia y pueda así ser registrado y admitido (Numeral 14.1)

¿QUIÉNES PUEDEN FORMULAR RECLAMOS?

Son sujetos de la reclamación, los titulares del servicio, los usuarios o el tercero con legítimo interés, quienes tienen interés en promover un procedimiento de reclamos y que la concesionaria o el OSINERGMIN se pronuncie respecto a la vulneración de un derecho relacionado con ese servicio.

Estas personas pueden actuar directamente o través de representantes con facultades suficientes; y con facultades especiales: para conciliar, celebrar transacciones o llegar a acuerdos respecto a lo que se reclama, renunciar a derechos, desistirse o efectuar cobro de sumas de dinero. Para interponer recursos impugnatorios, no es necesario poder especial.

El poder general debe constar en carta simple y el de facultades especiales en documento con firma legalizada notarialmente o ante funcionario autorizado del OSINERGMIN. (Numeral 7.2)

¿Y ES OBLIGATORIA LA INTERVENCION DE ABOGADO EN EL TRÁMITE DE RECLAMO?

Para la tramitación de los procedimientos contenidos en la presente directiva no será necesaria la intervención de un Abogado (Artículo 6).

¿POR CUALES ASPECTOS DE PUEDE RECLAMAR?

Son todos los aspectos relacionados con la obtención del suministro, instalación, facturación, consumo, cobros indebidos, recuperos de energía, aplicación de tarifas, calidad de servicio, corte del suministro, aportes o contribuciones reembolsables, deudas de terceros y otras cuestiones vinculadas a la prestación del Servicio Público de Electricidad (Numeral 13.1).

TERMINOLOGIA APLICABLE AL TRÁMITE DE RECLAMOS:

ACUERDO DE PARTES: Acto realizado entre las partes intervinientes en cualquier etapa, para solucionar de mutuo acuerdo el reclamo. Este acuerdo surte los efectos de una resolución el cual pone fin al procedimiento.

AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN: Acto del procedimiento en el que las partes pueden solucionar de mutuo acuerdo el reclamo en segunda instancia, ante el representante del OSINERGMIN.

CAUCION JURATORIA: Modalidad de contra cautela ofrecida en declaración jurada con legalización de firma ante notario o ante funcionario autorizado del OSINERGMIN.

CONTRACAUTELA: Garantía presentada por el solicitante de medida cautelar, para asegurar al afectado el resarcimiento de los daños y perjuicios que pueda causar su ejecución. (La afectación por daños será determinada por la Autoridad Judicial)

EMPRESA DISTRIBUIDORA: Toda Entidad que se encuentra facultada por la normativa para brindar los servicios públicos de electricidad.

SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD: Es el suministro regular de la concesionaria, que es de utilidad pública, y prestado bajo el marco legal de la Ley de Concesiones Eléctricas, su Reglamento y demás normatividad.

JARU: Tribunal Administrativo de Osinergrmín, creado por Ley, con plena autonomía funcional

RECLAMO: Acción del usuario con la finalidad de obtener un pronunciamiento sobre cualquier conflicto derivado de la prestación de los servicios públicos de electricidad.

SOLICITUD: Pedido realizado por el usuario, ante la empresa distribuidora con la finalidad de obtener información sobre la prestación del servicio u otorgamiento de un derecho, que no implique controversia.

RECONSIDERACIÓN: Recurso presentado ante la misma concesionaria contra la resolución emitida, que necesariamente debe estar sustentada con nueva prueba y será resuelta dentro de los 10 días hábiles de su presentación

APELACIÓN: Recurso administrativo presentado ante la concesionaria y que ésta elevará al OSINERGMIN.

USUARIO: Persona natural o jurídica que es titular del suministro, o usuario del servicio instalado o que tiene calidad de ser un Tercero con legítimo interés el cual inicia un procedimiento regulado bajo los alcances de la presente directiva.

PRECEDENTES DE OBSERVANCIA OBLIGATORIA: Documento aprobado en la Sala Plena de JARU que interpreta de modo expreso y con carácter general el sentido de la normativa.

LIBRO DE OBSERVACIONES: Documento por el cual los usuarios del servicio público de electricidad pueden presentar consultas, observaciones, críticas o reclamos respecto del servicio que reciben.

LINEAMIENTOS RESOLUTIVOS: Documento aprobado por la Sala Plena que recoge criterios aplicados de forma constante y que se publican para generar predictibilidad de las decisiones.

¿CUALES SON LAS FORMAS DE PRESENTAR UN RECLAMO?

Puede presentarse en forma verbal y por escrito. En forma verbal pueden presentarse por teléfono vía nuestro Call Center 581660 o personalmente. En forma escrita puede ser personal, por correo electrónico, libro de observaciones, página Web www.electrodunas.com o correo convencional. En caso fuese por correo convencional, se entregará la constancia dentro de los (02) días hábiles de formulado el pedido al domicilio indicado por el reclamante o por medio de transmisión a distancia, cuando así lo haya solicitado el interesado. (Numeral 15.3).

Para el caso de los reclamos Telefónicos estos deberán de ser grabadas informando de ello al usuario, estas grabaciones deben de ser parte del expediente de reclamos y dicho audio debe de estar a disposición del usuario. (Numeral 15.4).

Cuando el usuario presente documentación para que sea evaluada, la empresa distribuidora deberá de dejar constancia de ellos al registrarlo, anotando el número de folios ingresados en caso de ser factibles. (Numeral 15.5).

¿CUALES SON LOS REQUISITOS PARA PRESENTAR LOS RECLAMOS?

Los reclamos deben de contener: (Numeral 17.1)

a) Nombre y apellidos del reclamante, b) Número del documento de identidad. Si actúa como apoderado y/o representante, debe adjuntar copia de su documento de identidad y poder simple, c) Domicilio para efectos de estar a disposición del usuario, que deberá ser el de la ciudad del suministro o de no contarse con este, debe fijarse uno dentro de la zona de concesión de la empresa, d) El petitorio fundamentado, con determinación expresa de lo que se pide, e) Numero de suministro, de ser el caso, f) Firma del reclamante, su representante en caso sea presentado personalmente, vía correo convencional. De ser iletrado el reclamante imprimirá su huella. Opcionalmente podrá presentarse otros medios probatorios que sustenten los fundamentos del reclamo. La concesionaria no podrá calificar la idoneidad de la prueba presentada, sin perjuicio que le pueda pedir otras pruebas que sean necesarias para resolver. Igualmente podrá solicitar número telefónico o dirección de correo electrónico como referencia. (Esto último no es requisito indispensable para condicionar la recepción o admisión del reclamo).

¿DE LOS MEDIOS PROBATORIOS?

La empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto a de la materia reclamada. Sin perjuicio de ello, el usuario podrá ofrecer medios probatorios para demostrar lo contrario. La empresa deberá de actuar los medios probatorios ofrecidos por el usuario, siempre que sean pertinentes y se ajusten a la naturaleza del reclamo, caso contrario no será obligatoria su actuación. En el caso de los reclamos por excesivo consumo corresponde a la empresa distribuidora realizar las siguientes acciones: a) Inspección de campo, b) descartar en gabinete todo tipo de errores de facturación, c) Informar de manera clara al reclamante acerca de su derecho de solicitar la intervención de empresas contrastadoras autorizadas para la evaluación de su equipo. En todo caso la concesionaria deberá informar al reclamante antes de su emisión de su Resolución de primera instancia, acerca de su derecho a solicitar dicha prueba, otorgándole un plazo de 4 días hábiles para su respuesta, d) en caso el usuario solicite la prueba de contraste la empresa distribuidora deberá contratar a la empresa contrastadora elegida por el usuario, asumiendo preliminarmente el costo de ello, e) Si el usuario no solicita la prueba de contraste dentro del plazo, la distribuidora eléctrica de oficio y siempre que el consumo reclamado exceda el 40% del consumo promedio de los últimos doce meses, deberá proceder a su costo con la intervención del sistema medición. (Artículo 19)

¿CUANDO SE ADMITE EL RECLAMO PRESENTADO?

En el mismo acto de presentación del reclamo o mas tardar en el plazo de dos (2) días hábiles de recibido, la concesionaria deberá evaluar si este contiene los requisitos de admisibilidad antes descritos. De haberse omitido alguno de ellos, le otorgará al interesado 02 días hábiles para subsanar la omisión, dejándose constancia en el cargo de recepción o en la notificación que le curse. Transcurrido dicho plazo sin que se haya subsanado, la concesionaria emitirá resolución considerando como Inadmisibles el reclamo y ordenará su archivo, pudiendo el interesado solicitar la devolución de lo presentado. En el caso que el usuario subsanase lo requerido dentro del plazo otorgado, se considerará como fecha de interposición del reclamo, el día de la subsanación. En tanto esté pendiente la subsanación de requisitos, no procede el cómputo de plazo para el silencio administrativo. (Numeral 17.2)

¿Y CUÁNDO SE DECLARA IMPROCEDENTE EL RECLAMO?

La concesionaria emitirá resolución declarando improcedente el reclamo cuando: a) Cuando el pedido esté vinculado a una materia que no es reclamable a través de este procedimiento, b) Quien reclama carezca de interés o legitimidad para obrar, c) Cuando el pedido sea jurídica o físicamente imposible, d) Cuando existan acuerdos entre la empresa distribuidora y el usuario sobre la misma materia reclamada, e) Cuando la materia reclamada haya sido resuelta o se encuentre en trámite dentro de otro procedimiento administrativo. (Numeral 20.2)

¿DÓNDE SE PRESENTARA EL RECLAMO?

De forma Verbal, en cualquiera de las Oficinas o sucursales de Atención al Público de la concesionaria y a través de la línea Telefónica para tal efecto haya habilitado la empresa, de forma escrita mediante el formato 1 y/o consignándolo en el Libro de Observaciones, asimismo se puede presentar remitiendo un correo electrónico a una cuenta habilitada por la empresa distribuidora. (Numeral 14.1)

¿QUÉ GARANTIAS DE PROTECCIÓN TIENE EL USUARIO AL RECLAMAR?

En ningún momento la concesionaria podrá condicionar la atención de los reclamos al pago previo del monto reclamado, ni de sus intereses. (Numeral 16.1)

Hasta que se resuelva el reclamo definitivamente, las facturas posteriores no deberán incorporar la deuda reclamada ni sus intereses y moras, sin embargo, deberá indicar en la siguiente facturación el monto en disputa de manera informativa. (Numeral 16.2).

Estando en trámite el reclamo, el servicio público no podrá ser interrumpido, siempre que el interesado cumpla con el pago de sus demás obligaciones comerciales y/o técnicas, que no sea materia del reclamo. (Numeral 16.3)

De igual modo por oposición a la instalación de suministro, tampoco se podrá proceder con dicha instalación (o con la reinstalación de un suministro) en tanto se encuentre en trámite el procedimiento de reclamo. (Numeral 16.4)

¿EN QUE CASOS SE SUSPENDEN EL PROCEDIMIENTO?

La Concesionaria y la JARU de ser el caso podrá suspender excepcionalmente el tramite del procedimiento administrativo de reclamo, mediante resolución debidamente motivada cuando, atendiendo a la naturaleza de la pretensión, se requiera información o se solicite opinión técnica legal, indispensables para resolver. El plazo del trámite se reiniciará una vez recibida la información solicitada o en su defecto, cuando se haya cumplido los plazos para su obtención, sin que ello haya sucedido. (Artículo 26^º)

¿SE PUEDE TENER ACCESO AL EXPEDIENTE?

El Reclamante o su representante debidamente acreditado, tiene derecho a acceder al expediente en cualquier momento. (Numeral 8.1) Asimismo podrán solicitar a su costo copia de cualquiera de los documentos que obran en el expediente. (Numeral 8.2)

¿LOS USUARIOS PUEDEN SOLICITAR SE DICTEN MEDIDAS CAUTELARES?

El reclamante podrá solicitar medida cautelar ante la JARU/OSINERGMIN, aún antes del inicio de un procedimiento de reclamo. Para ello, deberá acreditar verosimilitud del derecho invocado, el perjuicio en la demora del procedimiento y ofrecer contracautela. En caso la JARU considere que la modalidad de la contra-cautela no resulte suficiente, podrá ordenar su variación. Pare ello, se deberá exponer los fundamentos de su pedido, los medios probatorios del caso. En caso sea por motivos del corte se deberá presentar la información escrita que le haya entregado la concesionaria o aquella que sirva de sustento. De faltar algún requisito la JARU otorgará un plazo de 2 días hábiles para subsanar, de lo contrario se declarará inadmisibles. De ser subsanadas se considerará como fecha de presentación el día que se subsanó. De ser solicitada antes del inicio del procedimiento y es declarada fundada, el solicitante deberá presentar reclamo ante la concesionaria, dentro de los 10 días hábiles posteriores, contados desde la fecha en que se ejecutó la medida; caso contrario la resolución que declaró fundada la medida, quedará sin efecto automáticamente.

La JARU emitirá resolución otorgando la medida o denegándola en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su presentación o subsanación. Si el interesado o la concesionaria no se encontrase de acuerdo podrá interponer reconsideración en un plazo no mayor de 3 días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, y la JARU resolverá en un plazo de 5 días hábiles. (Artículo 29,30,31,32,33)

¿CUÁL ES EL TRAMITE DEL RECLAMO LUEGO DE SER ADMITIDO?

Luego de admitirlo y evaluarlo, si el reclamante o la concesionaria lo considera necesario, podrá citarse a reunión de trato directo a efectos de solucionar el reclamo. De llegarse a un acuerdo se levantará el acta respectiva en la que consten los puntos controvertidos y la descripción clara de lo acordado y/o renunciado y la forma y plazo de su cumplimiento. Dicho acuerdo surte los efectos de una resolución que pone fin al procedimiento administrativo, no siendo susceptible de ser nuevamente cuestionados en la vía administrativa en los temas acordados.

De ser un acuerdo parcial, el reclamo proseguirá en la parte que no haya sido solucionada.

Alternativamente la concesionaria podrá implementar la realización del dialogo de trato directo, por medio telefónico u otro medio de comunicación grabados, previa aprobación del OSINERGMIN y de algún medio y el protocolo de dialogo correspondiente.

El acuerdo de partes podrá darse en cualquier etapa del procedimiento y debe constar en acta.

¿QUÉ PASA SI NO SE RESUELVE EL RECLAMO DENTRO DEL PLAZO DE LEY?

Si la concesionaria: a) no se pronuncia sobre el reclamo, o sobre algunos de los puntos reclamados dentro de los plazos establecidos en el numeral 1 del artículo 20 de la presente directiva luego de recibido el reclamo o subsanado las omisiones de admisibilidad (salvos los casos en que estuviese facultada para suspender el procedimiento), b) cuando la empresa no se pronuncia sobre el reclamo o sobre alguno de los puntos reclamados, en el plazo que estableció JARU al declarar la nulidad de la resolución previamente emitida, c) cuando la empresa distribuidora no se pronuncia sobre el recurso de reconsideración en el plazo de 10 días hábiles, d) Si el concesionario no notifica la Resolución dentro de los 5 días hábiles siguientes de emitida. Por estas causales, será aplicable el Silencio Administrativo Positivo, con lo cual se declarará fundado el reclamo. (Artículo 21)