

ORGANISMOS REGULADORES

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA

Aprueban Directiva “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA OSINERGMIN N° 269-2014-OS/CD

Lima, 29 de diciembre de 2014

VISTO:

El Memorandum N° GFE-2014-1072, mediante el cual la Gerencia de Fiscalización Eléctrica y la Secretaría Técnica de los Órganos Resolutivos someten a consideración del Consejo Directivo de Osinergmin la aprobación de la Directiva “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”;

CONSIDERANDO:

Que, según lo establecido por el inciso c) del numeral 3.1 del artículo 3° de la Ley N° 27332 – Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, la función normativa de los Organismos Reguladores, entre ellos Osinergmin, comprende la facultad exclusiva de dictar, entre otros, en el ámbito y materia de su respectiva competencia, los procedimientos a su cargo y normas de carácter general referidas a actividades supervisadas o de sus usuarios;

Que, conforme con lo dispuesto por el literal n) del artículo 52° del Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, aprobado por Decreto Supremo N° 054-2001-PCM, el Consejo Directivo está facultado para dictar las normas, reglamentos, resoluciones y/o directivas referidas a asuntos de su competencia;

Que, de acuerdo con lo establecido por el artículo 48° del Reglamento General de Osinergmin y el artículo 6° de la Ley N° 27699 - Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios - JARU es el órgano de Osinergmin que ejerce la función de solución de reclamos de usuarios de los servicios públicos energéticos en segunda y última instancia administrativa;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 671-2007-OS/CD, se aprobó el “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”, que rige a la fecha;

Que, se ha evaluado la necesidad de contar con una nueva directiva que permita implementar un procedimiento de reclamo que, además de claro y expeditivo para los administrados en general, recoja la experiencia adquirida en los últimos años, y que brinde a los administrados mecanismos que les garanticen una adecuada atención y redunden en una mejor prestación de los servicios públicos;

Que, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 8° y el artículo 25° del Reglamento General de Osinergmin, aprobado por el Decreto Supremo N° 054-2001-PCM, para la aprobación del procedimiento antes mencionado se requiere la publicación previa de un proyecto de norma en el diario oficial El Peruano, para recibir los comentarios del público en general, lo que se hizo efectivo mediante la Resolución N° 188-2014-OS/CD;

Que con ocasión de dicha publicación se recibieron comentarios hasta el viernes 17 de octubre de 2014, inclusive, habiendo emitido su respectiva opinión nueve

(9) empresas concesionarias de distribución eléctrica, dos (2) empresas concesionarias de distribución de gas natural, una asociación de consumidores (que además integra el Consejo de Usuarios de Osinergmin) y otros dos (2) ciudadanos;

Que luego de haber analizado detalladamente los referidos comentarios, se ha elaborado una nueva versión de Directiva a la que se ha incorporado diversas modificaciones y ajustes derivados de las opiniones anteriormente referidas, para optimizar la eficacia del dispositivo;

De conformidad con lo dispuesto en los artículo 22° y 25° del Reglamento General de Osinergmin, aprobado por Decreto Supremo N° 054-2001-PCM;

Con la opinión favorable de la Gerencia General, de la Gerencia Legal, de la Secretaría Técnica de los Órganos Resolutivos, de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica y de la Gerencia de Fiscalización de Gas Natural;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la Directiva “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”, disponiendo que sea publicada en el diario oficial “El Peruano” y en el portal institucional de Osinergmin (www.osinergmin.gob.pe) el mismo día.

Artículo 2°.- Disponer que el análisis detallado a los comentarios al proyecto de Directiva que antecedió a la norma referida en el numeral 1° sea publicado en el portal institucional de Osinergmin (www.osinergmin.gob.pe).

Artículo 3°.- Disponer que la Directiva referida en el numeral 1° de la presente resolución entrará en vigencia a los ciento veinte (120) días calendario posteriores a su publicación en el diario oficial “El Peruano”.

JESÚS TAMAYO PACHECO
Presidente del Consejo Directivo
OSINERGMIN

DIRECTIVA

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

CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°.- OBJETIVO:

Garantizar a los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural normas que permitan procedimientos administrativos expeditivos y efectivos para la atención de cualquier reclamo y trámites afines que formulen con relación a dichos servicios.

Artículo 2°.- ALCANCE:

La presente Directiva regirá obligatoriamente para todas las empresas distribuidoras de los servicios públicos de electricidad y gas natural, a los usuarios y a Osinergmin, para los siguientes procedimientos administrativos:

2.1 Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos por materias vinculadas a los servicios públicos de electricidad y gas natural.

2.2 Procedimiento Administrativo de Solicitudes de Medida Cautelar relacionadas a materias vinculadas a los servicios públicos de electricidad y gas natural.

2.3 Procedimiento Administrativo de Queja contra las empresas distribuidoras por defectos de tramitación en el procedimiento de reclamo.

2.4 Procedimiento Administrativo de Supervisión del Cumplimiento de las Resoluciones emitidas tanto por las empresas de distribución de los servicios públicos de electricidad y gas natural, como por Osinergmin; así como en los acuerdos celebrados entre dichas empresas y sus usuarios, en el marco de los procedimientos de reclamo.

Artículo 3°.- PRINCIPIOS

Los procedimientos administrativos normados en la presente Directiva, se rigen por los principios de celeridad, de concentración procesal, de simplicidad, de transparencia, de no discriminación, de responsabilidad, de gratuidad, de presunción de veracidad, de eliminación

de exigencias costosas, de subsanación, y de buena fe, recogidos en el artículo 64° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y el artículo IV del *Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General*.

Artículo 4°.- DEFINICIONES

En el Anexo 1 se definen los términos utilizados en la presente Directiva.

Artículo 5°.- GRATUIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos que se rigen por la presente Directiva no se encuentran sujetos al pago de derechos de trámite, en ninguna de sus instancias.

Artículo 6°.- INTERVENCIÓN DE ABOGADO

Para la tramitación de los procedimientos contenidos en la presente Directiva no será necesaria la intervención de abogado.

Artículo 7°.- REPRESENTACIÓN

7.1 El usuario, en cualquier etapa del procedimiento, podrá otorgar facultades generales y/o especiales de representación a otra persona.

7.2 Las facultades generales se otorgan mediante carta poder simple y las facultades especiales mediante documento con firma legalizada notarialmente.

7.3 Se requiere poder especial para conciliar, celebrar transacciones o llegar a acuerdos para solucionar el conflicto de intereses, proceder a la renuncia de derechos, desistirse o efectuar cobros de sumas de dinero. No será necesario poder especial para interponer medios impugnatorios.

Artículo 8°.- ACCESO AL EXPEDIENTE

8.1 El usuario tiene derecho a acceder al expediente en cualquier etapa del procedimiento. La empresa distribuidora y la Secretaría Técnica de JARU deberán ponerlo a su disposición.

8.2 El usuario tiene derecho a solicitar copia de cualquiera de los documentos contenidos en el expediente, previo pago del costo correspondiente.

Artículo 9°.- SERVICIOS AL USUARIO

La empresa de distribución deberá:

9.1 En todas sus instalaciones de atención al público, físicas y virtuales:

a) Tener a disposición del público las guías de orientación para la presentación de reclamos, que apruebe Osinermin.

b) Poner a disposición del público los precedentes de observancia obligatoria y los lineamientos resolutivos, emitidos por la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios de Osinermin.

c) Exhibir en lugares visibles al público, afiches sobre los deberes y derechos de los usuarios, y sobre el procedimiento administrativo de reclamos, que apruebe Osinermin.

d) Facilitar a los usuarios los formatos aprobados por Osinermin, vinculados a los procedimientos de reclamo, solicitud de medidas cautelares y quejas, contenidos en el Anexo 2 (formatos 1 al 4).

e) Poner a disposición del público concurrente un computador con acceso a su portal de internet y al portal de Osinermin, a fin de que pueda recibir orientación, gestionar sus trámites, consultar el estado de su procedimiento o revisar su expediente.

9.2 Tener habilitada una línea telefónica de atención al cliente con la opción de recepción de reclamos.

9.3 Tener habilitado el mecanismo de presentación del reclamo a través de la página web, el que deberá ser ubicado de modo tal que sea fácilmente accesible para los usuarios.

9.4 Tener habilitado un correo electrónico para recibir reclamos.

9.5 Tener disponible, en el caso de las empresas distribuidoras de electricidad, el Libro de Observaciones.

9.6 Indicar en los recibos mensuales que el usuario puede recabar las guías de orientación en las oficinas

y en las páginas web de la empresa distribuidora y de Osinermin.

Osinermin también ofrecerá a los usuarios los servicios de orientación listados en el numeral 9.1 del presente artículo.

Artículo 10.- RESOLUCIONES

10.1 La empresa distribuidora deberá:

a) Atender los reclamos mediante resolución.

b) Consignar los siguientes datos: fecha, nombre, firma y cargo de quien resuelve el reclamo, así como el plazo para impugnar.

c) Evaluar cada uno de los pedidos del usuario contenidos en su reclamo, considerando toda la información incluida en el expediente tal como se señala en el Anexo 4 de la presente Directiva.

d) Considerar los precedentes de observancia obligatoria emitidos por JARU. Su incumplimiento constituye una conducta sancionable y origina la nulidad de la resolución.

e) Utilizar, referencialmente, los formatos de resolución que Osinermin apruebe en función de la materia reclamada que contendrán la información mínima obligatoria a considerar.

10.2 JARU deberá observar los mismos aspectos señalados anteriormente, que resulten aplicables, en los procedimientos de reclamo, queja y solicitudes de medida cautelar.

Artículo 11°.- NOTIFICACIÓN

11.1 Los actos administrativos emitidos por las empresas distribuidoras y por JARU deben ser notificados dentro del plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de emitidos.

11.2 La notificación debe efectuarse en el último domicilio que el usuario señale en sus escritos contenidos en el expediente; y a falta de ello, o de ser inexistente o inubicable, deberá efectuarse, en orden de prelación, en el domicilio del suministro o el que figure en su documento de identidad.

11.3 La cédula de notificación debe constar necesariamente en papel autocopiativo, quedando el primer ejemplar, en calidad de cargo, en poder de la entidad que emitió el acto notificado y el segundo ejemplar en poder del usuario.

11.4 La cédula de notificación de las empresas distribuidoras debe contener los siguientes requisitos:

a) Nombre del usuario,

b) Acto que se notifica, plazo y modo para impugnarlo (salvo que dicha información ya conste en la misma resolución),

c) Fecha de recepción,

d) Domicilio al que se notifica,

e) Breve descripción de las características, tales como, numeración y color de fachada del inmueble en que se realizó la diligencia; así como de los inmuebles colindantes y, de ser factible, la indicación del número del suministro de electricidad de dichos inmuebles. Tratándose de predios multifamiliares, se considerarán cumplidos los requisitos d) y e) si la diligencia se efectúa en el ingreso común del inmueble hasta el cual se tenga acceso.

f) Firma del usuario y el número de su documento de identificación. Si es recibida por persona distinta, debe consignarse nombre, firma, número de documento de identificación y relación con el usuario. Tratándose de predios multifamiliares, se considerará cumplido este requisito si los mencionados datos corresponden a la persona a cargo del ingreso común. Tratándose de personas jurídicas, se requiere el sello de recepción respectivo o, en su defecto, el nombre, firma, documento de identificación y cargo que desempeña la persona que recibe la cédula de notificación y los documentos anexos a la misma.

La notificación personal que se ejecute por la vía notarial se rige por la ley de la materia.

11.5 Podrá efectuarse la notificación bajo puerta en aquellos supuestos en que no se encuentre persona capaz

alguna que pueda recibir la notificación en el domicilio respectivo o habiéndola, se niegue a recibir el documento y firmar el correspondiente cargo de notificación. La empresa distribuidora de los servicios públicos de electricidad y gas natural sólo podrá efectuar válidamente una notificación bajo puerta si la realiza por intermedio de notario público o por juez de paz en aquellos supuestos en que no exista notario competente para atender en la zona en que corresponde notificar.

11.6 Si se presentara alguna circunstancia excepcional objetivamente demostrable que impidiera la notificación bajo los mecanismos antes señalados, se efectuará mediante la publicación del acto en el diario oficial El Peruano y en uno de los diarios de mayor circulación en la localidad del domicilio señalado por el reclamante, conforme al Formato 5, contenido en el Anexo 2 de la presente Directiva.

11.7 Las empresas distribuidoras y Osinergmin podrán implementar y poner a disposición de los usuarios mecanismos electrónicos para la tramitación de los procedimientos, incluida su notificación, cumpliendo para tal efecto la normativa relacionada a la firma digital y demás de la materia que resulte aplicable, siendo de su exclusiva responsabilidad el acreditar la recepción. De notificarse por conducto electrónico, la notificación opera desde la fecha en que se acredite su ingreso a la cuenta del usuario, sin perjuicio de su lectura posterior, siempre que se haya informado al usuario de ello al otorgarle el acceso.

11.8 De modo complementario, se podrá dejar constancia de la efectiva realización de la diligencia de notificación a través de fotografías o videos.

CAPÍTULO II: ATENCIÓN DE RECLAMOS

Artículo 12º.- INSTANCIAS COMPETENTES

12.1 En primera instancia, los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural son resueltos por la empresa distribuidora, a través del personal que determine e informe para dichos efectos a Osinergmin.

12.2 En segunda y última instancia administrativa, la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios – JARU de Osinergmin, es el órgano competente para resolver.

Artículo 13º.- MATERIAS RECLAMABLES

13.1 Son objeto de reclamo las siguientes materias:

- a) Negativa a la instalación del suministro,
- b) Excesivo consumo,
- c) Excesiva facturación,
- d) Recupero de energía,
- e) Cobro indebido,
- f) Corte del servicio,
- g) Negativa al incremento de potencia,
- h) Negativa al cambio de opción tarifaria,
- i) Reembolso de aportes o contribuciones,
- j) Reubicación de instalaciones que se encuentren bajo responsabilidad de la concesionaria,
- k) Mala calidad (tensión, interrupciones),
- l) Deudas de Terceros; y
- m) Otras cuestiones vinculadas a la prestación de los servicios públicos de electricidad y gas natural.

13.2 Se tramitan conforme a las normas de la presente Directiva, los cuestionamientos de los usuarios sobre las materias mencionadas precedentemente que tengan alcance particular. En cambio, aquellos cuestionamientos que tengan alcance general, relacionados a intereses colectivos o difusos, corresponden ser evaluados y calificados por las Gerencias respectivas de Osinergmin.

13.3 Cuando se presenten cuestionamientos de alcance general, la empresa distribuidora, deberá canalizarlos a Osinergmin, en el plazo máximo de tres (3) días hábiles, a fin de que sea tramitado como una denuncia.

13.4 Cuando se presenten bajo la denominación de denuncias, pedidos, solicitudes u otros cuestionamientos de alcance particular, Osinergmin lo remitirá a la empresa distribuidora a fin de que sea tramitado como reclamo cuando corresponda de acuerdo a su naturaleza.

Artículo 14º.- PRESENTACIÓN DEL RECLAMO

14.1 El reclamo podrá presentarse en forma verbal o escrita.

a) En forma verbal, los reclamos pueden manifestarse personalmente en las oficinas de atención al público de las empresas distribuidoras y a través de la línea telefónica que para tal efecto hayan habilitado.

b) En forma escrita, el reclamo puede presentarse mediante el Formato 1, contenido en el Anexo 2 de la presente Directiva, que las empresas distribuidoras deberán tener a disposición en sus oficinas físicas y virtuales, o consignándolo en el Libro de Observaciones de energía eléctrica o el equivalente que pueda implementarse en las empresas distribuidoras del servicio de gas natural, o remitiendo un correo electrónico a la cuenta para tal efecto habilitada por las empresas distribuidoras.

14.2 El plazo para presentar un reclamo destinado al reintegro de montos cancelados de los recibos de los servicios públicos de electricidad es de tres (3) años, contados desde que se efectuó el pago. En los demás casos, puede presentarse el reclamo en tanto subsista el hecho que lo motiva.

Artículo 15º.- RECEPCIÓN Y REGISTRO DEL RECLAMO

15.1 En cualquiera de las modalidades, la empresa distribuidora deberá proporcionar al usuario el número de registro del reclamo, que le permita realizar el seguimiento del procedimiento iniciado.

15.2 Se considera presentado el reclamo en la fecha en que es recibido por la empresa distribuidora a través de cualquiera de las modalidades previstas en el numeral 1 del artículo 14º.

15.3 Para el caso del reclamo presentado en el Libro de Observaciones en el sector eléctrico o el equivalente que se pueda implementar en el sector de gas natural o a través del correo electrónico habilitado por la empresa distribuidora, reclamos presentados por conducto notarial, vía correo certificado, en una oficina de la concesionaria que no sea un centro de atención de reclamos, o se recalifique una solicitud como reclamo, el plazo máximo para remitir al usuario el número de registro es de dos (2) días hábiles de presentado. Para las demás modalidades deberá proporcionarse de manera inmediata.

15.4 Para el caso de los reclamos telefónicos, la empresa distribuidora está obligada a leer al usuario, durante el mismo acto de comunicación, la transcripción que ha hecho de su reclamo, y efectuar cualquier cambio que sea solicitado, previamente a registrarlo. Las comunicaciones telefónicas deberán ser grabadas, informando de ello al usuario. Las grabaciones deberán ser incorporadas al expediente antes de remitir el mismo a Osinergmin adjuntado el audio por cualquier medio digital. Dicho audio también deberá estar a disposición del usuario en caso éste lo solicite.

15.5 Cuando el usuario presente documentación para que sea evaluada, la empresa distribuidora debe dejar constancia de ello al registrarlo, anotando el número de folios ingresados en caso de ser factible, así como detalles que considere de la documentación presentada.

Artículo 16º.- GARANTÍAS A FAVOR DEL RECLAMANTE:

16.1 En ningún caso la empresa distribuidora podrá condicionar la atención de los reclamos formulados al pago previo del monto reclamado, ni sus intereses.

16.2 Hasta que se resuelva el reclamo definitivamente en sede administrativa, los recibos posteriores no deberán incorporar la deuda reclamada; sin perjuicio de indicar de manera informativa el monto que se encuentra suspendido por encontrarse en reclamo. La empresa distribuidora tampoco podrá efectuar gestión alguna con la finalidad de cobrar las deudas reclamadas; no están comprendidas en este supuesto las propuestas que formule la distribuidora al usuario con el objetivo de intentar alcanzar un acuerdo.

16.3 Mientras el reclamo se encuentre en trámite, el servicio público de electricidad o gas natural no podrá ser interrumpido, siempre que el usuario cumpla con las demás obligaciones comerciales y técnicas que no sean materia del reclamo.

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

Artículo 17°.- REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD DEL RECLAMO

17.1 Son requisitos para que la empresa distribuidora admita a trámite el reclamo y se inicie el cómputo del plazo para que resuelva, los siguientes:

- a) Nombre completo del usuario. En caso el reclamo sea presentado por el representante o apoderado del usuario deberá acreditarlo con la documentación correspondiente.
- b) Número del documento de identidad del usuario y, de ser el caso, de su representante o apoderado.
- c) Domicilio para los efectos de las notificaciones, el cual deberá ubicarse en la ciudad donde se ubica el suministro, o de no contar con éste, dentro de la ciudad en que se encuentra el ámbito de acción de la empresa distribuidora. La empresa distribuidora podrá proporcionar una casilla electrónica al usuario para efectos de la notificación.
- d) Petitorio claro y preciso.
- e) Número de suministro, de ser el caso.
- f) Firma o huella digital, de permitirlo la modalidad elegida.

17.2 De no cumplirse con alguno de los mencionados requisitos, la empresa distribuidora podrá requerir al usuario, en el plazo de dos (2) días hábiles, que subsane la omisión. Dicha subsanación deberá efectuarse dentro de los dos (2) días hábiles de solicitada. De no hacerlo, se declara inadmisibile el reclamo. Subsanaada la omisión, se inicia el cómputo del plazo para que la empresa distribuidora resuelva.

17.3 El ofrecimiento de medios probatorios es opcional.

Artículo 18°.- ACUERDO DE PARTES

18.1 Admitido el reclamo, si el usuario lo solicita o a iniciativa de la empresa distribuidora, ésta podrá citarlo a una reunión de trato directo a efectos de poder encontrar una solución al reclamo.

18.2 Si las partes llegaran a un acuerdo, se levantará el acta respectiva en la que consten los aspectos reclamados, la descripción clara de lo acordado, así como la forma y plazo de su cumplimiento.

18.3 El acuerdo de las partes surte los efectos de una resolución que pone fin al procedimiento administrativo, no siendo susceptibles de ser nuevamente cuestionados, en vía administrativa, los temas acordados.

18.4 Si se suscribiera un acta con acuerdo parcial, el procedimiento continuará el trámite previsto en la presente Directiva, sólo respecto de los aspectos no solucionados.

18.5 No podrán celebrarse acuerdos durante las inspecciones de campo.

18.6 Las empresas distribuidoras podrán implementar la realización de diálogos telefónicos o por otros medios de comunicación para arribar a acuerdos con el usuario, previa aprobación expresa de Osinermin, para lo cual deberán presentar los procedimientos, características de los medios y el protocolo de diálogo correspondiente.

Artículo 19°.- MEDIOS PROBATORIOS

19.1 La empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada. Sin perjuicio de ello, el usuario podrá ofrecer medios probatorios para demostrar lo contrario.

19.2 La empresa distribuidora deberá 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.

19.3 En el caso de los reclamos por excesivo consumo de energía eléctrica, corresponde que la empresa distribuidora lleve a cabo las siguientes acciones, necesariamente en el siguiente orden:

- a) Inspección de campo, con la finalidad de obtener los datos del medidor y parámetros utilizados para la

facturación del suministro, y descartar errores en la toma de lectura del medidor, salvo que ya cuente con dicha información en virtud de la ejecución de una inspección de campo realizada en una fecha posterior al período reclamado. Deberá dejar constancia de los resultados de dicha diligencia, e incorporarla al expediente.

b) Descartar en gabinete todo tipo de errores de facturación, conforme a lo previsto en el Reporte 1, contenido en el Anexo N° 3 de la presente Directiva. Dicho Reporte debe ser anexado al expediente, conjuntamente con la documentación que acredite la información ahí consignada.

Hasta este momento, para efectos del presente procedimiento, la empresa distribuidora no deberá intervenir ni manipular, bajo ninguna circunstancia, el sistema de medición ni su conexión o ni modificar los parámetros de facturación del suministro.

Si con la información evaluada hasta ese momento, la empresa distribuidora verifica un error que originó el exceso de consumo, deberá emitir resolución.

Si con la información evaluada hasta ese momento, la empresa distribuidora no advierte ningún error que haya originado el exceso de consumo reclamado, deberá continuar con el procedimiento de reclamo realizando la evaluación, en el siguiente orden de prelación:

c) Informar de forma clara al reclamante acerca de su derecho a solicitar la intervención de empresas contrastadoras autorizadas para la evaluación del funcionamiento del equipo de medición de energía, indicándole las empresas facultadas a llevar a cabo esa prueba y sus costos y otorgándole el plazo de cuatro (4) días hábiles para solicitarla; a tal fin la concesionaria utilizará el Formato N° 7 que consta en el Anexo 2 de la presente Directiva. Asimismo, deberá informarle que sólo cargará el costo de la prueba si el resultado arroja que el medidor operaba correctamente y su reclamo es desestimado. No será necesaria esta acción cuando se cuente con los resultados de una prueba de contraste realizada al sistema de medición en una fecha posterior al período reclamado.

d) En caso el usuario solicita 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 en cuarenta por ciento (40%) el consumo promedio de los últimos doce meses, sin incluir los consumos estacionales, deberá proceder, a su costo, con la intervención del sistema de medición (efectuando pruebas técnicas similares a la prueba de contraste en campo) y a la realización de la prueba de aislamiento de las instalaciones internas del predio del reclamante, que se realizará en el sistema de medición, salvo oposición expresa del usuario a que se lleve a cabo dichas pruebas. Cuando la concesionaria informe sus resultados deberá incluir la referencia a la vigencia de la calibración del equipo utilizado en el contraste.

Los resultados de las pruebas indicadas en los literales d) y e) se evaluarán de manera conjunta con los demás medios de prueba.

19.4 En el caso de los reclamos por corte del servicio, corresponde que la empresa distribuidora, bajo sanción de nulidad, realice la evaluación conforme a lo previsto en el Reporte 2, contenido en el Anexo N° 3 de la presente Directiva. Dicho Reporte debe ser anexado al expediente, conjuntamente con la documentación que acredite la información ahí consignada.

Artículo 20°.- RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

20.1 La empresa distribuidora deberá resolver el reclamo en los siguientes plazos:

a) Los reclamos en que se cuestione el corte del servicio efectuado y se solicite su reposición: dentro del plazo de diez (10) días hábiles, desde el día siguiente a su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad.

b) Los reclamos en que se cuestione únicamente el exceso de consumo de energía eléctrica de usuarios en la opción tarifaria BT5B y/o cargos mínimos o cargos asociados al consumo; y se advierta errores de facturación

luego de la evaluación a que se refieren los literales a) y b) del numeral 3) del artículo 19°: dentro del plazo de diez (10) días hábiles, desde el día siguiente a su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad.

c) Los reclamos en que se cuestione únicamente el exceso de consumo de energía eléctrica de usuarios en la opción tarifaria BT5B y/o cargos mínimos o cargos asociados al consumo; luego de la evaluación a que se refieren los literales c) en adelante del numeral 3) del artículo 19°: dentro del plazo de treinta (30) días hábiles, desde el día siguiente a su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad.

d) Los reclamos que se refieran a materias distintas o adicionales a las mencionadas en los literales precedentes: dentro del plazo de treinta (30) días hábiles, desde el día siguiente a su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad.

20.2 La empresa distribuidora declarará improcedente el reclamo cuando:

a) 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.

20.3 La empresa distribuidora al resolver la materia reclamada podrá declararla:

a) **FUNDADO:** cuando el usuario tenga razón en su reclamo. En este caso, deberá señalar obligatoriamente de forma clara y expresa la medida correctiva que aplicará y el plazo en el que la realizará.

b) **FUNDADO EN PARTE:** cuando el usuario tenga parcialmente la razón en su reclamo. En este caso, deberá señalar la medida correctiva que corresponde sobre el punto en el que el usuario tuvo razón, así como el plazo en que la realizará. Además, la empresa distribuidora deberá señalar el sentido de los demás aspectos reclamados.

c) **INFUNDADO:** cuando el usuario no tenga razón en su reclamo.

Artículo 21°.- SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

21.1 Operará el silencio administrativo positivo en los siguientes supuestos:

a) Cuando la empresa distribuidora no se pronuncia sobre el reclamo, o sobre alguno de los puntos reclamados, en los plazos establecidos en el numeral 1 del artículo 20° de la presente Directiva (salvo los casos en que estuviese facultada a suspender el procedimiento).

b) Cuando la empresa distribuidora 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 diez (10) días hábiles previsto en la presente Directiva.

d) Cuando la empresa distribuidora no notifica su resolución en el plazo de cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente de emitida.

21.2 Si la empresa distribuidora se pronuncia fuera de los plazos establecidos, dicha resolución es nula. Si la notifica fuera de plazo es ineficaz. En cualquiera de los casos, a solicitud del usuario o de oficio, JARU declarará la aplicación del silencio administrativo positivo, lo que implica que su reclamo se considerará fundado, teniendo el carácter de resolución que pone fin al procedimiento. La aplicación del silencio administrativo positivo será declarada sólo si no contraviene el ordenamiento jurídico, en concordancia con lo dispuesto en el numeral 5.3 del artículo 5° y numeral 10.3 del artículo 10° de la Ley N° 27444 y sus modificatorias.

Artículo 22°.- RECURSOS ADMINISTRATIVOS

22.1 La resolución emitida por la empresa distribuidora puede ser cuestionada por el usuario a través de los siguientes recursos administrativos:

a) **Reconsideración:** será resuelto por la empresa distribuidora, por lo que se requiere que el usuario ofrezca nuevos medios probatorios para la reevaluación de lo resuelto. No constituye requisito para el recurso de apelación. Será resuelto en el plazo de diez (10) días hábiles.

b) **Apelación:** será resuelto por JARU, órgano que evaluará si lo resuelto por la empresa distribuidora se ajusta a la regulación y normativa vigentes. Se interpone también contra lo resuelto sobre el recurso de reconsideración.

22.2 Ambos recursos se presentan ante la empresa distribuidora, dentro del plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la resolución que cuestiona. De ser presentado ante Osinermin, será remitido a la empresa distribuidora. En cualquiera de los casos se considerará presentado en la fecha en que esté acreditada fehacientemente su recepción ante la empresa distribuidora u Osinermin, corriendo el plazo para resolver desde que lo reciba la distribuidora.

22.3 Son requisitos de admisibilidad de los recursos:

a) Nombre completo del usuario. En caso el recurso administrativo sea presentado por el representante o apoderado del usuario, que hasta el momento no se encontraba acreditado en el procedimiento, deberá hacerlo con la documentación correspondiente.

b) Número de resolución que cuestiona.

c) Firma o huella digital.

22.4 De no cumplirse con alguno de los mencionados requisitos, en el plazo de dos (2) días hábiles, se requerirá al usuario que subsane la omisión. Dicha subsanación deberá efectuarse dentro de los dos (2) días hábiles de solicitada. De no hacerlo, se declarará inadmisibles el recurso administrativo.

22.5 Para la presentación de los recursos administrativos puede utilizarse el Formato 4, contenido en Anexo 2 de la presente Directiva.

22.6 Los recursos administrativos que no se presenten dentro del plazo previsto en la presente Directiva, serán declarados improcedentes.

Artículo 23°.- REMISIÓN DE EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO

23.1 Cuando el usuario presente recurso de apelación dentro del plazo establecido, la empresa distribuidora deberá remitir copia completa y legible del expediente administrativo a JARU en el plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha que recibe el recurso del usuario o que le es remitido por Osinermin.

23.2 El expediente administrativo deberá ser remitido con el Formato N° 6 del Anexo 2 de la presente Directiva, debiendo contener correlativamente todos los actuados en primera instancia, desde el reclamo del usuario, y los sucesivos actuados hasta la interposición del recurso de apelación.

23.3 Para el caso de las materias previstas en el Anexo N° 4 de la presente Directiva, los expedientes administrativos deberán contener la documentación ahí indicada que resulte aplicable.

Artículo 24°.- AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

24.1 De oficio o a pedido de alguna de las partes, JARU podrá citarlas a una audiencia de conciliación, la cual se realizará con la participación del Secretario Técnico correspondiente o personal que éste designe para tal efecto.

24.2 Si las partes llegan a un acuerdo, se levantará el acta de conciliación respectiva en la que consten en forma clara los acuerdos adoptados y la forma y plazo para su cumplimiento.

24.3 El acta de conciliación surte los efectos de una resolución que pone fin al procedimiento administrativo, por lo que los aspectos conciliados no

son susceptibles de ser nuevamente cuestionados en vía administrativa.

Artículo 25°.- RESOLUCIÓN DE JARU

25.1 JARU resolverá el recurso de apelación en los siguientes plazos:

a) Los reclamos en que se cuestione el corte del servicio efectuado y se solicite su reposición: dentro del plazo de diez (10) días hábiles, desde el día siguiente a la recepción del expediente.

b) Los reclamos en que se cuestione únicamente el exceso de consumo de energía eléctrica de usuarios en la opción tarifaria BT5B: dentro del plazo de quince (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 mencionadas en los literales precedentes: dentro del plazo de treinta (30) días hábiles, desde el día siguiente a la recepción del expediente.

El plazo se computa desde que se recibe el expediente completo de la empresa distribuidora. En caso JARU requiera la subsanación de algún requisito de admisibilidad, procederá conforme a lo establecido en el numeral 22.4 del artículo 22° de esta Directiva, computándose el plazo desde la subsanación.

25.2 JARU podrá declarar improcedente el recurso de apelación por las causales previstas en el numeral 2 del artículo 20°, que resulten aplicables.

25.3 JARU al resolver el recurso de apelación podrá:

a) Confirmar la resolución de la empresa distribuidora.

b) Revocar la resolución de la empresa distribuidora. En este caso deberá señalar el nuevo sentido.

c) Declarar la Nulidad de la resolución emitida por la empresa distribuidora cuando haya sido invocada por el usuario en su recurso de apelación o de oficio. Deberá sustentarse en una causal de nulidad prevista en el artículo 10° de la Ley del Procedimiento Administrativo General. En este caso, de corresponder, deberá reponer el procedimiento al estado en que se produjo el vicio y establecer el plazo para las acciones que disponga. De contar con los elementos suficientes, podrá resolver sobre el fondo del reclamo.

Cuando el recurso de apelación contenga más de un aspecto cuestionado, puede coexistir más de un sentido.

25.4 Luego de emitida la resolución de JARU, solo es posible, de oficio o a solicitud de alguna de las partes, su aclaración respecto de algún punto oscuro o dudoso, o la rectificación de algún error material o aritmético.

25.5 Cuando se configuren una causal prevista en el artículo 10° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, JARU, de oficio, podrá declarar la nulidad de su propia resolución aunque haya quedado firme, siempre que agravié el interés público. La facultad para declarar la nulidad de oficio prescribe al año, contado a partir de la fecha en que quedó consentida. Se requiere acuerdo unánime de sus miembros, en el caso de la Sala Colegiada.

Artículo 26°.- SUSPENSIÓN DEL PLAZO DEL PROCEDIMIENTO

JARU y la empresa distribuidora, excepcionalmente, podrán suspender mediante Resolución debidamente motivada, el trámite del procedimiento administrativo de reclamo cuando requieran información indispensable para resolver. El plazo del trámite se reanuda una vez recibida la información solicitada o, en su defecto, cuando se hayan cumplido los plazos para su obtención sin que ello haya sucedido.

Artículo 27°.- SILENCIO ADMINISTRATIVO NEGATIVO

Transcurridos los plazos establecidos para la resolución del recurso de apelación, según la materia que se trate, sin que JARU haya emitido pronunciamiento, el usuario podrá considerar denegado su recurso a efectos de interponer las acciones judiciales correspondientes, o puede esperar el pronunciamiento expreso de JARU, órgano que mantiene su obligación de resolver.

Artículo 28°.- AGOTAMIENTO DE LA VÍA ADMINISTRATIVA

28.1 Contra la resolución emitida por JARU no cabe la interposición de recurso administrativo alguno.

28.2 Con la resolución emitida por JARU confirmando o revocando lo resuelto por la empresa distribuidora u operando el silencio administrativo negativo por acción del reclamante, queda agotada la vía administrativa, quedando expedito el derecho de las partes que se considere afectada de interponer las acciones judiciales correspondientes.

CAPÍTULO III: MEDIDAS CAUTELARES

Artículo 29°.- ÓRGANO COMPETENTE Y PLAZO

Las solicitudes de medidas cautelares que formulen los usuarios son resueltas por JARU en el plazo de cinco (5) días hábiles, de haberse presentado o subsanado los requisitos de admisibilidad.

Artículo 30°.- TRÁMITE DE LAS SOLICITUDES

30.1 El usuario debe cumplir con los requisitos de admisibilidad establecidos en el numeral 1 del artículo 17° de la presente Directiva.

30.2 De no cumplirse con alguno de los mencionados requisitos, la Secretaría Técnica de JARU podrá requerir al usuario, en el plazo de dos (2) días, que subsane la omisión. Dicha subsanación deberá efectuarse dentro de los dos (2) días hábiles de solicitada. De no hacerlo, se declara inadmisibile la solicitud de medida cautelar. Subsanada la omisión, se inicia el cómputo del plazo para que JARU resuelva.

30.3 Las solicitudes de medida cautelar pueden presentarse en el Formato 2, contenido en el Anexo N° 2 de la presente Directiva.

30.4 Las solicitudes de medida cautelar podrán declararse improcedentes por las causales previstas en el numeral 2 del artículo 20°, que resulten aplicables.

Artículo 31°.- REQUISITOS DE LA MEDIDA CAUTELAR

31.1 A fin de que una medida cautelar sea concedida, el usuario deberá presentar documentación que le permita acreditar lo siguiente:

- a) Apariencia del derecho invocado
- b) Perjuicio en la demora del procedimiento o daño irreparable

31.2 Para efectos de su ejecución será requisito para presentación de contracautela.

31.3 Cuando el usuario acredite el corte del servicio en su suministro, se considera cumplido el requisito b) del numeral 31.1 del artículo 31°.

Artículo 32°.- PROVISIONALIDAD DE LA MEDIDA CAUTELAR

32.1 La medida cautelar otorgada quedará sin efecto automáticamente cuando concluya el procedimiento de reclamo.

32.2 La medida cautelar podrá ser levantada en cualquier momento por JARU.

32.3 Si se otorga la medida cautelar antes de que el usuario haya iniciado el procedimiento de reclamo, el usuario deberá formular su reclamo ante la empresa distribuidora dentro de los diez (10) días hábiles posteriores, contados desde la fecha en que se ejecutó dicha medida; caso contrario, la resolución que declaró fundada la medida cautelar quedará sin efecto automáticamente.

Artículo 33°.- RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

33.1 Contra el otorgamiento o denegatoria de una solicitud de medida cautelar, la empresa distribuidora o el usuario, respectivamente, sólo podrán interponer recurso de reconsideración en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución.

33.2 JARU resolverá la solicitud en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de presentado el recurso, con lo cual quedará concluido el procedimiento.

CAPÍTULO IV: QUEJAS

Artículo 34°.- SUPUESTOS DE QUEJA

En cualquier estado del procedimiento de reclamo, y hasta antes de 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 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.

Artículo 35°.- LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LA QUEJA

35.1 La queja deberá ser presentada ante cualquiera de las oficinas de Osinergmin, a nivel nacional; o a través de la página web de Osinergmin.

35.2 La queja podrá ser también presentada ante la empresa distribuidora, que procederá a su remisión a Osinergmin, conjuntamente con sus descargos en el plazo de cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente de recibida.

Artículo 36°.- REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD

36.1 La queja deberá contener lo siguiente:

- a) Nombre completo del usuario. En caso la queja sea presentada por el representante o apoderado del usuario deberá acreditarlo con la documentación correspondiente.
- b) Número del documento de identidad del usuario y, de ser el caso, de su representante o apoderado.
- c) Domicilio para los efectos de las notificaciones, el cual deberá ubicarse en la ciudad donde se ubica el suministro, o de no contar con éste, dentro de la ciudad en que se encuentra el ámbito de acción de la empresa distribuidora. Osinergmin podrá proporcionar una casilla electrónica al usuario para efectos de la notificación.
- d) Descripción clara y concreta de los hechos que motivan la queja.
- e) Firma o huella digital, en caso la modalidad lo permita.

36.2 El usuario podrá acompañar la documentación que permita verificar sus afirmaciones, sin perjuicio de la que remita la empresa distribuidora al presentar sus descargos.

36.3 La queja puede ser presentada mediante el Formato 3, contenido en el Anexo N° 2 de la presente Directiva.

Artículo 37°.- TRÁMITE DE LA QUEJA

37.1 Presentada la queja, la Secretaría Técnica correspondiente verificará si califica como queja y, de ser éste el caso, si cumple los requisitos de admisibilidad.

37.2 La queja será declarada improcedente cuando el procedimiento de reclamo haya concluido o no subsista el defecto de tramitación materia de queja. Asimismo, podrá declararse improcedente la queja por las causales previstas en el numeral 2 del artículo 20°, que resulten aplicables.

37.3 De no calificar como queja, el escrito será encausado conforme corresponda.

37.4 De calificar como queja, y haberse omitido requisitos de admisibilidad, se otorgará al usuario un plazo de dos (2) días hábiles para la subsanación respectiva. De no subsanarse se declarará inadmisibile la queja.

37.5 Presentada la queja o subsanados los requisitos de admisibilidad, la Secretaría Técnica correspondiente correrá traslado a la empresa distribuidora para que en el plazo de cinco (5) días hábiles formule sus descargos.

37.6 Al remitir sus descargos, la empresa distribuidora deberá presentar la información que le permita desvirtuar lo señalado por el usuario en la queja.

Artículo 38°.- RESOLUCIÓN DE LA QUEJA

Transcurrido el plazo para que la empresa distribuidora presente sus descargos, aunque no los hubiere presentado, dentro de los siguientes quince (15) días hábiles, JARU resolverá la queja.

CAPÍTULO V: SUPERVISIÓN DE CUMPLIMIENTO

Artículo 39°.- CUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES Y ACTAS

39.1 La empresa distribuidora deberá dar estricto y oportuno cumplimiento, debidamente sustentado, de acuerdo a lo dispuesto en:

- a) Las resoluciones emitidas por ellas mismas que pongan fin al procedimiento.
- b) Las medidas dispuestas por la JARU en las resoluciones emitidas en los procedimientos de reclamo, queja o medida cautelar.
- c) Las actas de acuerdo o actas de conciliación suscritas en el marco del procedimiento de reclamo.

39.2 La supervisión del cumplimiento de las resoluciones emitidas por JARU se efectuará de oficio en cada uno de los reclamos en que se haya advertido una situación de riesgo para la seguridad pública y en los casos relacionados a la calidad del servicio.

39.3 La supervisión del cumplimiento de las resoluciones emitidas por JARU en los procedimientos que no involucren las materias antes mencionadas se realizará a pedido del usuario.

39.4 La supervisión del cumplimiento de las resoluciones emitidas por las empresas distribuidoras en primera instancia o en las actas de acuerdo y conciliación, se efectuará a pedido del usuario en tanto sea formulado dentro del año de vencido el plazo para que se ejecuten las medidas dispuestas en dichos documentos.

39.5 Constatado el incumplimiento de las resoluciones emitidas en primera instancia o de las actas de acuerdo o conciliación, la Secretaría Técnica respectiva dará inicio al procedimiento administrativo sancionador correspondiente.

39.6 Constatado el incumplimiento de las resoluciones emitidas por JARU, la Secretaría Técnica respectiva requerirá a la empresa distribuidora su cumplimiento, bajo apercibimiento de la imposición por parte de JARU de multas coercitivas como mecanismo de ejecución forzosa, sin perjuicio del inicio al procedimiento administrativo sancionador correspondiente.

Artículo 40°.- SANCIONES

El incumplimiento por parte de las empresas distribuidoras a la normativa relacionada a los procedimientos de reclamo, queja y medidas cautelares constituye infracción administrativa sancionable conforme a la Escala de Multas vigente, aprobada por el Consejo Directivo.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera.- A partir de la vigencia de la presente directiva, la empresa distribuidora deberá permitir a Osinergmin, el acceso en línea, a toda la información que disponga sobre los suministros en reclamo.

Segunda.- En la tramitación del procedimiento administrativo de reclamos de usuarios de electricidad y gas natural, en aquellos casos en los que el domicilio del usuario se halle en una provincia distinta de aquella en la que se ubica la oficina de la concesionaria o de Osinergmin (según sea el caso) más cercana, se computará un plazo adicional a los señalados en la presente Directiva, respecto de las actuaciones procedimentales a cargo de los usuarios.

Para tal efecto, se considerará como plazo adicional el menor plazo fijado en el Cuadro General de Términos

de la Distancia, aprobado mediante Resolución Administrativa N° 1325-CME-PJ (o la disposición que a futuro la sustituya), que corresponda aplicar tomando como referencia la distancia entre el domicilio o lugar donde se ubique el suministro del usuario y la oficina de atención al cliente de la concesionaria o de Osinergmin más cercana, según sea el caso.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

Primera.- En un plazo de treinta (30) días hábiles contados desde la entrada en vigencia de la presente Directiva, Osinergmin aprobará y publicará en su portal institucional las Guías de Orientación que deberán difundir las empresas distribuidoras a sus usuarios, conforme a lo previsto en la presente Directiva. En dichas guías se incluirá la información relativa a los deberes y derechos relativos a los procedimientos materia de la Directiva.

Dichos documentos deberán ser puestos en conocimiento de los usuarios y estar además a su disposición en todos los locales de atención al público de la empresa distribuidora, así como en sus respectivos portales institucionales, dentro de los quince (15) días hábiles de su publicación en el portal de Osinergmin.

Segunda.- Dentro de los diez (10) días hábiles de entrada en vigencia la presente norma, las empresas distribuidoras deberán remitir a Osinergmin la relación actualizada de los encargados de resolver los reclamos en primera instancia, así como las actas de acuerdo. Cualquier modificación que se produzca posteriormente deberá ser comunicada en igual plazo desde producida.

Tercera.- Dentro de los diez (10) días hábiles de entrada en vigencia la presente Directiva, las empresas distribuidoras deberán informar a Osinergmin, el horario de atención al público, el cual deberá ser también puesto a conocimiento del público en general, mediante la colocación de avisos visibles en todos los establecimientos y en su página web. Cualquier variación del horario de atención deberá ser comunicada a Osinergmin y a la ciudadanía con al menos un (1) día de anticipación por los mismos medios mencionados. Bajo ninguna circunstancia el horario de atención será menor a ocho (8) horas diarias.

Cuarta.- En un plazo no mayor a sesenta (60) días hábiles contados desde la entrada en vigencia de la presente Directiva, la Secretaría Técnica de los Órganos Resolutivos deberá presentar al Consejo Directivo una propuesta de nueva Tipificación y Escala de Multas, que se encuentre adecuada a lo previsto en la presente Directiva.

Quinta.- En un plazo no mayor a sesenta (60) días hábiles contados desde la publicación de la presente Directiva, la Gerencia de Fiscalización Eléctrica y la Gerencia de Fiscalización de Gas Natural deberán presentar al Consejo Directivo una propuesta de adecuación de sus Procedimientos de Supervisión acorde con las disposiciones de la presente Directiva.

Sexta.- La implementación de las disposiciones relacionadas a la notificación electrónica deberán seguir las pautas que al respecto establezca Osinergmin.

Sétima.- La disposición establecida en el literal e) del artículo 9.1 de la presente Directiva será de aplicación desde la puesta en vigencia de dicha norma exclusivamente para los establecimientos de atención al público de las empresas de distribución al público situados en los sectores típicos 1, 2 y 3, así como en los establecimientos de atención al público de empresas distribuidoras de gas natural ubicados en zona urbana. Ulteriormente, Osinergmin establecerá un cronograma para que se vaya definiendo la fecha de inicio de aplicación de dicha norma para el resto de centros de atención al público de las concesionarias.

Octava.- Sin perjuicio de la entrada en vigencia de la presente Directiva, la exigencia del uso de papel autocopiativo a que se refiere el artículo 11.3 de la presente norma será exigible a partir del primer día útil de abril del año 2016.

Novena.- Los procedimientos administrativos iniciados con anterioridad a la vigencia de la presente Directiva se regirán por las normas aplicables al momento de su presentación hasta la culminación del respectivo procedimiento.

ANEXO 1:

DEFINICIONES

Anexo 1: DEFINICIONES

Contracautela: Garantía presentada por quien solicita una medida cautelar con la finalidad de asegurar a la empresa distribuidora el resarcimiento de los daños y perjuicios que pueda causar su ejecución. La determinación acerca de la existencia de tales afectaciones y del importe del eventual resarcimiento es potestad exclusiva del Poder Judicial. Se admite contracautela en la modalidad de caución juratoria, consistente en una garantía personal.

Cargos asociados al consumo de energía eléctrica: cargos regulados por Osinergmin o establecidos por las normas aplicables al servicio público de electricidad, cuyo importe se obtiene considerando el consumo mensual efectuado en el suministro.

Cargos mínimos en los suministros de electricidad: cargos obligatorios establecidos por las normas aplicables al servicio público de electricidad para todos los suministros así se encuentren cortados o hayan solicitado la suspensión temporal del servicio.

Empresa distribuidora: Toda entidad que se encuentra facultada por la normativa para brindar los servicios públicos de electricidad y gas natural.

JARU: Tribunal Administrativo de Osinergmin, creado por ley, con plena autonomía funcional.

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. Debe ser puesto a disposición de los usuarios por las empresas distribuidoras en cada uno de sus locales de atención comercial.

Lineamientos Resolutivos: Documento aprobado en la Sala Plena de JARU, que recoge criterios aplicados de forma constante, y que se publican para generar predictibilidad de las decisiones.

Opción tarifaria BT5B: opción tarifaria contratada por el usuario para su suministro de electricidad de baja tensión en la que se le factura como consumo solo el cargo por energía.

Precedentes de Observancia Obligatoria: Documento aprobado en la Sala Plena de JARU que interpretan de modo expreso y con carácter general el sentido de la normativa, constituyendo fuente de derecho obligatoria para todos los agentes comprendidos en los procedimientos de reclamo, en tanto estén vigentes.

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

Servicios públicos de distribución de electricidad y de gas natural: Prestaciones reguladas por Osinergmin que tienden a satisfacer las necesidades de la colectividad y han sido declarados como servicios públicos mediante Ley.

Solicitud: Pedido realizado por el usuario ante la empresa distribuidora tendiente a obtener información o el otorgamiento de un derecho referido a la prestación del servicio público de electricidad o gas natural, que no implique controversia. Se distingue del reclamo por su naturaleza no contenciosa y, por ello, no es atendida dentro del procedimiento administrativo de reclamo.

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, que inicia un procedimiento regulado bajo los alcances de la presente Directiva. Excluye a quienes sean titulares o reciban los servicios de electricidad y gas natural en calidad de clientes libres o clientes independientes, respectivamente.

**ANEXO 2:
FORMATOS**

FORMATO 1: RECLAMO

Fecha del

reclamo: ____/____/____ Empresadistribuidora: _____

Código de

reclamo: _____

Usuario:		Documento de identidad:	
Relación con el Titular:		Representante o apoderado:	
N° de Suministro : (opcional)		Teléfono:	
Domicilio para notificaciones:			
Acepto notificación digital:	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Correo Electrónico:

MOTIVO DEL RECLAMO:

Negativa a la instalación del suministro	Domicilio para el que se solicita el suministro:
Excesiva facturación	<input type="checkbox"/> Consumo <input type="checkbox"/> Cargo
	Cargo: _____ Importe: _____ Mes: _____
Corte del servicio	<input type="checkbox"/> Por deuda <input type="checkbox"/> Por seguridad
	Fecha del corte: _____
Recupero	<input type="checkbox"/> Error de facturación <input type="checkbox"/> Manipulación del suministro
Negativa al cambio de opción tarifaria	Opción tarifaria actual:
	Opción tarifaria solicitada:
Negativa al incremento de potencia	Potencia actual:
	Potencia solicitada:
Reembolso de aportes o contribuciones	Modalidad del aporte:
	Fecha del aporte:
	Modalidad de devolución:
Mala calidad de producto/servicio	<input type="checkbox"/> Problemas de tensión <input type="checkbox"/> Interrupciones
	Fecha (s): _____
Otras cuestiones vinculadas a la prestación de los servicios públicos de electricidad y gas natural.	Especificar: _____

EXPLICACIÓN DEL RECLAMO:

DOCUMENTOS QUE ADJUNTA AL RECLAMO:

Firma o Huella:

FORMATO 2: SOLICITUD DE MEDIDA CAUTELAR

Fecha de la solicitud: ____/____/____

Empresadistribuidora: _____

Usuario:		Documento de identidad:	
Relación con el Titular:		Representante o apoderado:	
N° de Suministro : (opcional)		Teléfono:	
Domicilio para notificaciones:			
Acepto notificación digital:	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Correo Electrónico:

MOTIVO DE LA SOLICITUD:

Instalación del suministro		Domicilio para el que se solicita:
Reconexión del servicio		Fecha del corte: Razón del corte:
Otros		Especificar:

REQUISITOS DE LA SOLICITUD:

Apariencia de derecho	Explique por qué cree tener razón:
Peligro en la demora	Explique por qué le afecta esperar hasta que se resuelva el reclamo
Contracautela	Caución juratoria (declaración jurada). SI _____ Otra: Especificar. _____

DOCUMENTOS QUE ADJUNTA AL RECLAMO:
Firma o Huella:

FORMATO 3: QUEJA

Fecha de la queja: ____/____/____

Empresadistribuidora: _____

Usuario:		Documento de identidad:	
Relación con el Titular:		Representante o apoderado:	
N° de Suministro : (opcional)		Teléfono:	
Domicilio para notificaciones:			
Acepto notificación digital:	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Correo Electrónico:

MOTIVO DE LA QUEJA:

No recibir o no admitir injustificada el reclamo.		Fecha del hecho:
Corte del servicio por la falta de pago de un monto reclamado.		Fecha del reclamo: Fecha del corte:
Incluir en el recibo el monto materia de reclamo.		Fecha del reclamo: Mes del recibo: Cargo y monto en reclamo:
Suspender injustificadamente el procedimiento de reclamo.		Fecha del reclamo: Fecha de suspensión:
Declarar la aplicación del silencio administrativo positivo.		Fecha del reclamo:
No remitir a Osinergmin el recurso de apelación.		Fecha del recurso: Resolución cuestionada:
Otros defectos de tramitación del procedimiento que impidan su curso regular o que afecten las garantías del usuario.		Especificar:

EXPLICACIÓN DE LA QUEJA:

DOCUMENTOS QUE ADJUNTA A LA QUEJA:

Firma o Huella:

FORMATO 4: RECURSOS ADMINISTRATIVOS

Fecha del recurso: ____/____/____

Empresadistribuidora: _____

Usuario:		Documento de identidad:	
Relación con el Titular:		Representante o apoderado:	
N° de Suministro : (opcional)		Teléfono:	
Domicilio para notificaciones:			
Acepto notificación digital:	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Correo Electrónico:

PRESENTO RECURSO ADMINISTRATIVO DE:

RECONSIDERACIÓN	<p>Solicito a la empresa que REEVALÚE lo resuelto, considerando este (os) nuevo (s) elemento (s) que no tomó en cuenta:</p> <p>Presento el siguiente documento:</p>
APELACIÓN	<p>Solicito que Osinergmin REVISE la resolución de la empresa, porque no estoy de acuerdo con la manera en que ha evaluado mi reclamo, por las siguientes razones:</p>
Firma o Huella:	

FORMATO 5: EDICTO

PROCEDIMIENTO DE RECLAMO		Expediente	
Usuario:		Empresa distribuidora:	
Suministro:		Materia reclamada:	
N° de Resolución:		Fecha de resolución:	
Parte resolutive:			
Plazo para impugnar:	15 días hábiles	La presente resolución surte efectos a partir del día siguiente a su publicación en el presente diario.	

FORMATO 6: INFORME DE ELEVACIÓN DEL RECURSO

Empresa distribuidora: _____ Código del reclamo: _____

DATOS DEL USUARIO Y SUMINISTRO

Usuario		Documento de identidad	
Representante		Suministro:	
Domicilio para notificaciones:		Domicilio del suministro:	

DATOS DEL RECLAMO:

Materia (s) reclamada (s):	Corte del servicio	Suministro aún cortado	SI	NO
	Excesiva facturación del consumo/ cargos asociados/cargos fijos	BT5B		
		Otras opciones tarifarias		
	Mala calidad	Tensión		
		Interrupción		
	Contribuciones reembolsables	Aporte dinerario		
Ejecución de obra				
Otros. Especificar:				
Monto en reclamo:		Fecha del reclamo:	/	/
N° de Resolución del reclamo:		Fecha de la resolución:	/	/
N° de Resolución del recurso de reconsideración			/	/
Sentido de la resolución:	FUNDADO EL RECLAMO. Se cuestiona medida correctiva dispuesta			
	FUNDADO EN PARTE. Se cuestiona extremo desestimado			
	FUNDADO EN PARTE. Se cuestiona medida correctiva dispuesta			
	INFUNDADO			
	IMPROCEDENTE			

SOBRE EL RECURSO DE APELACIÓN:

Argumentos del usuario	Argumentos de la empresa distribuidora
Representante de empresa distribuidora:	

FORMATO 7: MODELO DE CARTA A USUARIOS PARA SELECCIÓN DE EMPRESA CONTRASTADORA

LUGAR, FECHA

 Señor (Sra.)
 NOMBRE
 DIRECCIÓN
 CIUDAD

 Suministro: N° SUMINISTRO
 Asunto: RECLAMO
 Referencia: CÓDIGO DE RECLAMO

Nos dirigimos a usted con relación atención al reclamo que ha presentado el **(FECHA)** sobre **(MOTIVO DEL RECLAMO)**.

De acuerdo con lo establecido en los literales a y b del numeral 19.3 de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural por Red de Ductos"¹, la empresa distribuidora de electricidad ha descartado errores de lectura y de facturación.

Considerando que los consumos de su suministro son registrados por un medidor de tipo **TIPO DE MEDIDOR**, cumplimos con informarle a continuación las empresas autorizadas para realizar la prueba de contraste a este tipo de medidor:

Ítem	Empresa Autorizada	Trabajo en laboratorio/ campo:	Costo (Nuevos Soles)
1			
2			
3			
4			
5			
6			

Los importes señalados incluyen el I.G.V

Si usted estima conveniente que se efectúe una revisión al medidor, deberá hacernos llegar su solicitud de contrastación en un plazo de cuatro (4) días hábiles, con la elección de la empresa contrastadora y tipo de contrastación, de conformidad con el numeral 6.1.1 de la Norma DGE "Contraste del Sistema de Medición de Energía Eléctrica"².

El costo de la prueba de contraste será cubierto inicialmente por la empresa distribuidora de electricidad. Una vez concluido el procedimiento de reclamo, se determinará si corresponde trasladar dicho costo al reclamante, en función a lo siguiente:

- Si el reclamo se declara **infundado** y el medidor resulta conforme, el reclamante asumirá el costo total de la prueba;
- Si el reclamo se declara **infundado** pero el equipo de medición resulta defectuoso, el reclamante no asumirá el costo de la prueba;
- Si el reclamo se declara **fundado**, la concesionaria asumirá el costo de dicha prueba.

Sin otro particular nos despedimos de usted.

Atentamente,

FIRMA
EMPRESA DISTRIBUIDORA

1 Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS/CD
 2 Resolución Ministerial N° 496-2005-EM/DM

**ANEXO 3:
REPORTES DE EVALUACIÓN**

REPORTES DE EVALUACIÓN

Suministro		Opción Tarifaria	
Titular			
Usuario			
Materia	EXCESIVO CONSUMO FACTURADO		

1. DATOS DEL (LOS) CONSUMO (S) RECLAMADO (S)

Mes reclamado	Periodo de Facturación	Pliego Tarifario en la fecha de reclamo	kW.h/ mes	Factor de medición	Importe facturado por energía

Lecturas correlativas: SI___ NO___

Acumulación de consumos: SI___ NO___

Liquidación de consumos: SI___ NO___

2. DATOS HISTÓRICOS DEL SUMINISTRO

(Considerando 36 meses previos a mes reclamado)

Consumos estacionales: SI___ NO___

Periodo alto: _____

Facturación por promedios: SI___ NO___

Mes(es): _____

Facturación atípica (excede 4 veces desviación estándar): SI___ NO___

Mes(es): _____

3. DATOS DEL MEDIDOR QUE REGISTRÓ EL (LOS) CONSUMO (S) RECLAMADOS

Medidor N°:		Fecha de fabricación:		Fecha de instalación:	
Marca:		Modelo:			
Mes de facturación	Fecha	Lecturas	Diferencia de lecturas	Factor de medición	Consumo
	(Inmediata anterior al mes en reclamo)				
	(Del mes (es) en reclamo)				
	Inmediata (s) posterior (es)				
	Verificación de campo debido al reclamo				

Diferencia de lecturas coinciden con kWh/mes facturados: SI___ NO___

Observaciones:

DEBERÁ ANEXARSE A ESTE REPORTE LA DOCUMENTACIÓN QUE PERMITA VERIFICAR LA INFORMACIÓN CONSIGNADA

REPORTE 2: EVALUACIÓN DEL RECLAMO POR CORTE DEL SERVICIO

Suministro:		Opción Tarifaria:	
Titular:			
Usuario:			
Materia:	CORTE DEL SERVICIO	N° de Orden de Corte:	

1. FECHA Y HORA DEL CORTE DEL SERVICIO: ____/____/____ ____:____ hrs.

2. MOTIVO DEL CORTE DEL SERVICIO: _____

a) Deudas impagas:

	Facturaciones del mes impagas:		y/o Cuotas convenio Impagas:	
Periodo de facturación:				
Fecha de emisión:				
Fecha de vencimiento:				
Importes reclamados:	SI NO	SI NO	SI NO	SI NO
Fecha del reclamo:				

b) Vulneración del suministro:

Vulneración reportada:	Fecha de la intervención:	Fecha de la normalización:	Reclamo en trámite?	Fecha del reclamo:
			SI NO	

c) Riesgo eléctrico:

Situación reportada:	Fecha de la detección:	Situación actual:

Observaciones:

DEBERÁ ANEXARSE A ESTE REPORTE LA DOCUMENTACIÓN QUE PERMITA VERIFICAR LA INFORMACIÓN CONSIGNADA



**ANEXO 4:
DOCUMENTACIÓN**

Anexo 4: INFORMACIÓN A SER INCLUIDA EN EL EXPEDIENTE

a) Cortes del servicio:

Reporte N° 2 de evaluación del reclamo
Orden y actas de corte y reconexión
Detalle de facturaciones y pagos
Convenios de pago o transacción extrajudicial
Registros de reclamos en trámite, de ser el caso.

b) Excesiva facturación:

Reporte N° 1 de evaluación del reclamo
Acta de verificación de lecturas
Detalle de facturaciones
Historial de consumos y lecturas
Certificado de aferición
Certificado de pruebas de contraste
Acta de resultado de pruebas al medidor.

c) Recuperos:

Detalle de facturaciones
Historial consumos y lecturas con su fecha de realización
Actas de intervención al suministro
Certificado de aferición del nuevo medidor
Actas de verificación de lecturas, cuando corresponda
Acta de instalación del medidor cuando corresponda
Demás documentos que se señalan en la norma de recupero, según corresponda.

1191066-1
