

¿Cómo hacer un reclamo?

1. ¿Qué es un reclamo?

Es la acción del Usuario, titular del servicio o tercero con legítimo interés ante el Concesionario con la finalidad de obtener un pronunciamiento sobre cualquier conflicto derivado de la prestación del servicio público de distribución de Gas Natural por red de ductos.

2. ¿Quiénes pueden interponer y tramitar un reclamo?

El Titular del Servicio • El Usuario del servicio • Tercero que acredite legítimo interés.

3. ¿Cuáles son los conceptos sobre los que puedo reclamar?

Obtención del Suministro • Reubicación de acometida • Corte de Suministro • Demora en Reconexión • Aplicación de Tarifas • Cobros indebidos • Devolución de Contribuciones Reembolsables • Calidad del Servicio • Facturación • Otras cuestiones vinculadas a la prestación del servicio pública.

4. ¿Cómo puedo presentar un reclamo?

El Reclamante puede presentar su reclamo de dos formas:

Verbal: Por teléfono (El reclamo puede ser interpuesto a través de la Línea de Atención al Cliente marcando el 614-9000) o presencial (acercándose a cualquiera de nuestros Centros de Servicio).

Escrito: Personalmente, por página web (www.calidda.com.pe), correo postal o correo electrónico (atenciondereclamos@calidda.com.pe).

Cualquiera sea la modalidad de presentación de su reclamo, el Concesionario le proporcionará un número de registro.

Para el caso de reclamos personales, telefónicos y por vía web, dicha información será proporcionada de manera inmediata.

5. ¿Cuáles son los requisitos para la presentación de reclamos?

Cualquiera sea la vía de presentación de su reclamo, el Reclamante deberá indicar:

- Nombres y apellidos del reclamante.
- Número del Documento de identidad del reclamante. Si actúa como apoderado y/o representante, éste deberá indicar el número de su Documento de identidad y adjuntar copia de su poder simple. Asimismo, en caso sea necesario, el Concesionario podrá solicitar copia del Documento de identidad del apoderado o de su representante.
- Domicilio para los efectos de las notificaciones, que deberá ser en la ciudad donde se ubica el suministro, o de no contar con este, dentro de la ciudad en que se ubica la zona de concesión.
- El petitorio fundamentado con la determinación expresa de lo que se pide.
- Número de suministro, de ser el caso.
- Lugar y fecha.
- Firma del reclamante o de su representante en caso el reclamo sea presentado personalmente. Si se tratara de un reclamante iletrado, este deberá imprimir su huella digital.

6. ¿Qué sucede si mi reclamo no cumple con los requisitos exigidos?

El Concesionario evaluará si su reclamo cumple con los requisitos de admisibilidad en el plazo de 2 días hábiles, contados desde su interposición, en caso de no cumplir con alguno de los mencionados requisitos, el Concesionario podrá requerir al Reclamante la subsanación de cualquier omisión advertida. El Reclamante tendrá un plazo de 2 días hábiles para subsanar los requisitos omitidos o presentar la documentación faltante. En caso no se cumpliera con subsanar en el plazo señalado, se declarará inadmisibile el reclamo.

7. ¿Cuáles son los medios probatorios que debo presentar?

- Tanto el Reclamante como el Concesionario deberán probar los hechos que aleguen, pudiendo presentar medios probatorios en cualquier etapa del proceso de reclamo.
- El Reclamante podrá solicitar la intervención de empresas contrastadoras autorizadas por el organismo competente para la evaluación de su sistema de medición.
- Antes de la emisión de la Resolución en primera instancia, el Concesionario le informará sobre su derecho a solicitar la contrastación del sistema de medición, asimismo se informará la existencia de empresas contrastadoras privadas y el costo que implica la prueba del contraste, entre otros costos, otorgándole 4 días hábiles para su respuesta.
- Las partes deberán asumir inicialmente el costo de las pruebas que ofrezcan, a excepción de la prueba de contraste, cuyo costo será cubierto por el Concesionario en tanto se resuelva el reclamo.
- En caso concluya el reclamo de manera desfavorable al Reclamante, éste deberá asumir el costo total de las pruebas que fueran requeridas por el mismo. En este caso, el Concesionario podrá incluir el costo respectivo en el siguiente recibo mensual del servicio.
- En caso se declare fundado el reclamo, el Concesionario se hará cargo del costo de las pruebas.

8. ¿Cuánto se van a demorar en atender mi reclamo?

El Concesionario tiene un plazo de 10 días hábiles para resolver los reclamos por corte y reconexión del servicio y de 30 días hábiles para resolver los demás tipos de reclamos, según lo establecido en la Resol. N° 269-2014-OS-CD.

9. ¿Puedo solicitar una reunión de trato directo?

Si el Reclamante lo solicita o el Concesionario lo considera pertinente, el Concesionario lo citará a una reunión de trato directo a efectos de poder solucionar el reclamo en forma anticipada.

Cabe mencionar que la solicitud de reunión de trato directo puede realizarse por medio escrito, oral o electrónico. Si ambas partes llegan a un acuerdo dentro de la reunión, este será incluido en el acta respectiva, la cual se denomina Acuerdo de Partes y pondrá fin al reclamo presentado. Cabe precisar que durante una inspección de campo no se podrá realizar un acuerdo de partes que ponga fin al reclamo.

10. ¿Cómo puede resolver el concesionario su reclamo?

Los reclamos pueden ser declarados:

- Fundado: Cuando el Reclamante tiene la razón en su reclamo.
- Fundado en parte: Cuando el Reclamante tiene parcialmente la razón en su reclamo.
- Infundado: el Concesionario considera que el Reclamante no tiene la razón en su reclamo.
- Improcedente: No se evaluará su reclamo por cuanto el Concesionario no es el ente competente para resolver el reclamo; cuando el Reclamante no ostente el derecho suficiente para poder interponer el reclamo a su nombre o a nombre de un tercero de acuerdo con el Procedimiento de Reclamos (falta de interés o legitimidad para obrar); cuando no exista relación entre los hechos que fundamentan el reclamo y lo solicitado (no exista relación entre los fundamentos de la pretensión y el petitorio); cuando lo solicitado sea física o jurídicamente imposible; cuando existan acuerdos establecidos en actas o transacciones extrajudiciales suscritas en cualquier instancia sobre la misma materia y hechos reclamados; cuando la materia reclamada haya sido resuelta o se encuentre en trámite de otro procedimiento administrativo o cuando se oponga la prescripción extintiva.

11. ¿Qué pasa si no estoy de acuerdo con la resolución del concesionario?

El Reclamante tiene un plazo de 15 días hábiles a partir del día siguiente de la notificación de la resolución, para impugnar dicha Resolución, sea a través de un Recurso de Reconsideración o un Recurso de Apelación.

12. ¿Qué es un recurso de reconsideración?

Es un recurso que busca que el propio Concesionario revoque la resolución emitida, para lo cual es necesario que el reclamante adjunte a su recurso una nueva prueba que permita al Concesionario hacer una nueva evaluación de reclamo. Asimismo, se precisa que este recurso es opcional y su interposición no impide la presentación del recurso de apelación.

13. ¿Dónde presento un recurso de reconsideración?

El Reclamante debe presentar su Recurso de Reconsideración ante el Concesionario, quien tendrá un plazo de 10 días hábiles para resolverlo y un plazo de 5 días hábiles para notificar la Resolución correspondiente, contado desde la emisión de la Resolución.

14. ¿Qué es un recurso de apelación?

Es el recurso que busca que el propio Concesionario revoque la resolución emitida, para lo cual es necesario que el reclamante adjunte a su recurso una nueva prueba que permita al Concesionario hacer una nueva evaluación de reclamo. Asimismo, se precisa que este recurso es opcional y su interposición no impide la presentación del recurso de apelación.

15. ¿Dónde presento un recurso de apelación y quién lo resuelve?

El Reclamante debe presentar el Recurso de Apelación por escrito, ante el Concesionario, quien deberá elevarlo junto con el expediente de reclamo a la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios del OSINERGMIN (la JARU), en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción del recurso. La JARU cuenta a su vez con un plazo máximo de 30 días hábiles para emitir su pronunciamiento, desde la fecha de recepción del expediente.

16. ¿Dónde y cuándo notificarán las resoluciones a mi reclamo?

El Concesionario y/o OSINERGMIN deberán efectuar las notificaciones dentro del plazo de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de emitida la Resolución, al domicilio que el Reclamante hubiera señalado en su reclamo. De no haberse especificado otro, las notificaciones se efectuarán en el domicilio que abastece el suministro de reclamo. La notificación se entregará al Reclamante, a su representante o a una persona capaz que se encuentre en su domicilio. En caso que no se encuentre persona alguna, o se trate de una persona que adolezca de capacidad para recibir la notificación en el domicilio respectivo, se dejará constancia de ello mediante el levantamiento de un acta y se volverá a notificar personalmente o por conducto notarial. Si el Reclamante lo solicita, la resolución podrá ser notificada mediante telegrama, correo certificado, telefax, correo electrónico o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente su acuse de recibo y quién lo recibe.

17. ¿Cuáles son los tipos de resolución de la JARU?

La JARU podrá resolver de la siguiente manera:

- REVOCAR la resolución del Concesionario y declarar FUNDADO el reclamo. En este caso el resultado es favorable para el usuario y se ordenará que se cumpla con lo que reclamó conforme a las consideraciones señaladas por Osinergmin.
- CONFIRMAR la resolución (respuesta) del Concesionario, que declaró INFUNDADO el reclamo. En este caso el resultado es favorable para el Concesionario porque se ha evaluado que la respuesta al reclamo cumple con las normas.
- Declarar NULA la resolución (respuesta) del Concesionario porque tiene algún defecto, ya sea porque requiere que realice alguna acción que omitió y luego emita una nueva resolución; cuando esta no debió haber sido emitida; o cuando contraviene las normas.
- CONFIRMAR la resolución (respuesta) del Concesionario que declaró IMPROCEDENTE el reclamo. En este caso no se evaluará el fondo del reclamo.
- Declarar IMPROCEDENTE el recurso de apelación por alguna de estas razones:
 - Osinergmin y el Concesionario no tienen competencia para resolver el reclamo.
 - Le corresponde a otra persona presentar el reclamo.
 - No existe relación entre los fundamentos y el reclamo.

•El reclamo ya fue resuelto o existe otro trámite.

•Hubo acuerdo de partes, entre el Reclamante y el Concesionario.

•Lo que se pide no es posible cumplir, conforme a nuestro ordenamiento.

•Venció el plazo de ley.

18. ¿Cuáles son las partes de una resolución de la JARU?

Una resolución cuenta con las siguientes partes:

- Encabezado: Incluye el número de expediente, número de suministro, motivo de reclamo, nombre y dirección del usuario, nombre de la empresa a la que se reclama, entre otros datos.
- Antecedentes: Enumera los principales hechos relacionados con el reclamo (el reclamo en primera instancia, la respuesta de la empresa, el recurso de apelación, etc.)
- Sumilla: Breve explicación de cómo OSINERGMIN resolvió el reclamo.
- Cuestión en discusión: Son los aspectos analizados por Osinergmin para dar respuesta al reclamo.
- Análisis: Se explican las razones que sustentan la decisión adoptada sobre su reclamo.
- Resolución: Señala la decisión de OSINERGMIN sobre su reclamo.

19. ¿Cómo me entero de la resolución final de la JARU?

La JARU le notificará sus resoluciones dentro de los 5 días hábiles siguientes a su emisión. Con esta Resolución se concluye el procedimiento de reclamo en la vía administrativa.

20. ¿Se puede suspender el procedimiento de reclamo?

El Concesionario y la JARU podrán suspender excepcionalmente el trámite administrativo de reclamo mediante resolución cuando se requiera información o se solicite opinión técnico-legal indispensable para resolver. Se reiniciará el trámite al recibir la información solicitada o al vencerse los plazos para su obtención sin que ello haya sucedido.

21. ¿Qué es un queja?

Es el medio para comunicar a la JARU, en cualquier estado del procedimiento y antes de su conclusión, los hechos u omisiones contrarias al debido proceso, que hubieran surgido durante el procedimiento de reclamo.

El Reclamante podrá recurrir en queja ante la JARU en los siguientes casos:

- Por la negativa injustificada del Concesionario a recibir o admitir el trámite de un reclamo.
 - Por exigir documentación que no resulte necesaria para resolver el reclamo.
 - Contra los actos que supongan paralización o infracción de los plazos establecidos en la normativa vigente.
 - Por haberse cortado el servicio estando en trámite el reclamo por la falta de pago del monto reclamado.
 - Por incluir en el recibo el monto materia de reclamo, salvo que este haya sido emitido dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la presentación del reclamo.
 - Por exigir la deuda materia de reclamo.
 - Por suspender injustificadamente el procedimiento de reclamo.
 - Cuando haya operado el silencio administrativo positivo.
 - Contra la negativa injustificada a tramitar debidamente el recurso administrativo interpuesto.
 - Por la no elevación oportuna del recurso de apelación.
- Contra otros defectos de tramitación del procedimiento que impidieran su curso regular.

22. ¿Dónde puedo presentar una queja?

El Reclamante puede presentar su queja ante el OSINERGMIN en cualquiera de sus oficinas en Lima y provincias, cuyas direcciones puede ubicar en la página web www.osinergmin.gob.pe.

Asimismo, podrá ser presentada ante el Concesionario que procederá a remitir dicha queja a Osinergmin.

23. ¿Cuáles son los requisitos para interponer una queja?

El Reclamante deberá presentar la queja en forma escrita, por el correo electrónico (habilitado@OSINERGMIN), página web (www.osinergmin.gob.pe) o personalmente, la misma que deberá indicar:

- Nombre y Apellidos del Reclamante.
- Número del Documento de Identidad de la persona que presenta la queja. Si se actúa por apoderado y/o representante, este deberá indicar su número de Documento de Identidad y adjuntar copia del correspondiente poder.
- Domicilio donde se enviarán las notificaciones.
- La descripción clara y concreta del defecto de tramitación o infracción cometida por el Concesionario.
- N° de Expediente de Reclamo del que deriva la queja, cuando corresponda.
- Código de Cliente (de ser el caso).
- Medios probatorios que sustentan la queja.

Lugar y fecha.

Firma del reclamante o su representante, en caso la queja sea presentada en forma escrita. Si se tratara de una persona iletrada, esta deberá imprimir su huella digital y, además, quien suscriba la queja en su representación, deberá presentar copia de su documento de identidad.

De existir alguna omisión en los requisitos para interponer la queja, el Reclamante tendrá un plazo de 2 días hábiles para la subsanación (en caso no se presente la subsanación requerida se declarará inadmisibile la citada queja). Una vez superada esta falta, el OSINERGMIN correrá traslado al Concesionario, para que en el plazo de 5 días hábiles formule los descargos correspondientes. Recibidos o no los descargos, la JARU resolverá la queja dentro de los 15 días hábiles siguientes de presentado o vencido el plazo para la presentación de estos, según corresponda.

24. ¿Puedo solicitar medidas cautelares?

Sí, el Reclamante tiene derecho a solicitar ante la JARU medidas cautelares a efectos de evitar que el reclamo pudiera generar un daño que se torne irreparable, siempre que exista verosimilitud del carácter ilegal de la causa de dicho daño. La medida cautelar se podrá solicitar aun antes del inicio de un procedimiento de reclamo.

En dicha solicitud, el Reclamante deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. Presentar pruebas de que su solicitud es válida: Acreditar la verosimilitud del derecho invocado;
 2. El perjuicio en la demora del procedimiento; y
 3. Presentar un documento en el cual se compromete a asumir los daños que la medida cautelar pudiera ocasionar a la empresa, si su reclamo es finalmente denegado. Este documento se llama contracautela. La firma del solicitante debe ser legalizada por un Notario Público.
- La medida cautelar deberá ser interpuesta ante la JARU, quien emitirá Resolución motivada en primera instancia resolviendo el pedido en un plazo no mayor a 5 días hábiles de presentada la solicitud. En caso el Reclamante omitiera alguno de los requisitos, OSINERGMIN le otorgará un plazo de 2 días hábiles para la subsanación respectiva, caso contrario declarará inadmisibile la medida cautelar.
- De declararse fundada la medida cautelar antes del inicio del procedimiento, el Reclamante deberá formular su reclamo ante el Concesionario dentro de los 10 días hábiles posteriores, contados desde la fecha en que se ejecutó dicha medida.
- Si el Reclamante o el Concesionario no se encontraran conformes con dicha Resolución, podrán interponer un Recurso de Reconsideración en un plazo no mayor a 3 días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la Resolución, a fin de que la JARU se pronuncie en última instancia administrativa, en un plazo de 5 días hábiles.

25. ¿Qué es el silencio administrativo positivo?

Existen casos en los que ciertos actos administrativos se encontrarán sujetos al denominado "Silencio Administrativo Positivo", dicha característica implica que se tenga por aprobada la petición del Reclamante (siempre que no sea contraria a al ordenamiento jurídico), en los siguientes casos:

- Si el Concesionario no se pronuncia dentro de los siguientes 30 días hábiles de recibido el reclamo, 10 días hábiles en el caso de los reclamos por corte y reconexión o subsanados las omisiones de admisibilidad (salvo los casos en que estuviere facultada a suspender el procedimiento).
 - Si el Concesionario no notifica la resolución dentro de los 5 días hábiles siguientes de emitida.
 - Si habiendo resuelto el reclamo y comunicado tal decisión, dentro de los plazos señalados, el Concesionario omitió analizar y pronunciarse sobre algún punto del petitorio.
 - Si la JARU declara la nulidad de lo actuado y dispone emitir nueva resolución, y el Concesionario no emite pronunciamiento en el plazo otorgado.
- Se entiende que un procedimiento estará sujeto a "Silencio Administrativo Positivo" siempre que la norma así lo establezca. En el caso específico del Procedimiento de Reclamación de Usuarios, este se encuentra sujeto a Silencio Administrativo Positivo.

AL MOMENTO DE PRESENTAR UN RECLAMO ES IMPORTANTE QUE RECUERDE:

- Siempre mencionar la materia del reclamo, el monto y el recibo sobre el cual está reclamando.
 - Para la formulación de reclamos a través de representante, este debe contar con facultades generales (carta poder simple).
 - Para conciliar o llegar a acuerdos para solucionar el conflicto de intereses, proceder a renuncia de derechos, desistirse o efectuar cobros de sumas de dinero, a través de representante, este debe contar con facultades especiales (firma legalizada ante notario o funcionario autorizado por OSINERGMIN).
 - Los reclamos personales o escritos deben ser presentados en nuestro Centro de Servicio al Cliente.
 - El trámite de los reclamos es gratuito.
 - No necesita contratar a un abogado.
 - Puede solicitar copias del expediente de reclamo en nuestro Centro de Servicio al Cliente.
 - El Reclamante tiene el derecho de acceder al expediente de reclamo en cualquier estado del procedimiento.
- No es obligatorio el pago del monto reclamado mientras dure el procedimiento administrativo; sin embargo, deberá cancelar el monto no reclamado. Cualquier información sobre el servicio podrá ser solicitada por medio de nuestra Línea de Servicio al Cliente.

GARANTÍAS DE PROTECCIÓN AL RECLAMANTE

- El Concesionario no podrá condicionar la atención de su reclamo al pago previo del monto reclamado, ni los intereses y moras pendientes.
- El servicio no será interrumpido, siempre que el Reclamante cumpla con las demás obligaciones comerciales y/o técnicas que no son materia de reclamo.
- En cualquier momento del procedimiento de reclamo se podrá llegar a un Acuerdo de Partes que es cuando el Concesionario y el Reclamante lleguen a un acuerdo sobre su reclamo, con lo cual finaliza el mismo. Durante una inspección de campo, no se podrá realizar un acuerdo de partes que ponga fin al reclamo.
- En caso le efectuaron el corte del servicio dentro del proceso de reclamo, el Concesionario le deberá entregar en forma inmediata y por escrito el detalle de los motivos y sustento técnico.

