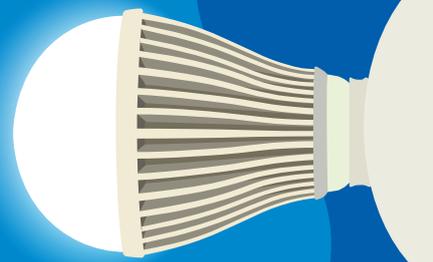


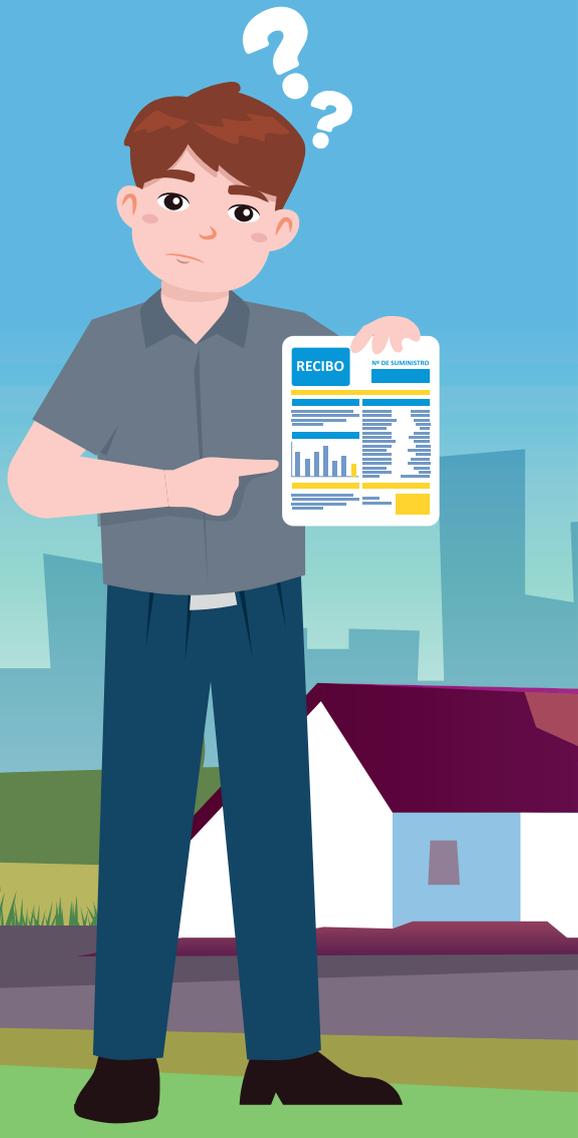
¿CÓMO PRESENTAR UN RECLAMO?

GAS NATURAL

ELECTRICIDAD



¿Porqué motivos puedes reclamar?



Tienes derecho a presentar un reclamo cuando:

- Consideras excesivo el consumo que te factura la empresa.
- La empresa eléctrica o de gas natural te cobra consumos de meses anteriores que consideras ya pagaste.
- Deseas contar con energía eléctrica o gas natural y la empresa se niega a brindarte el servicio, sin una razón justificada.
- Te cobran deudas que consideras corresponden a otras personas, por ejemplo, cuando compras un inmueble.
- Te cortan injustificadamente el servicio, por ejemplo, si solo tienes un mes de deuda.
- También puedes reclamar cuando tienes problemas con el cobro de un recupero de consumos, interrupciones del servicio, variación de tensión o la reubicación de redes.

¿Qué problemas no se pueden solucionar mediante un reclamo?

- Malos tratos del personal de la concesionaria.
- Otorgamiento de una indemnización de daños y perjuicios (Poder Judicial).
- Establecimiento y alcances de servidumbres (Ministerio de Energía y Minas).
- Anulación de contratos, acuerdos y transacciones comerciales (Poder Judicial).
- Diseño, recorrido y costos de instalaciones internas de gas natural (Indecopi).
- Cuestionamientos que tengan alcance general, relacionados a intereses colectivos y difusos (como la falta de alumbrado público).



¿Dónde reclamar?

Debes presentar tu reclamo en la empresa eléctrica o de gas natural que te brinda el servicio. Puedes hacerlo por cualquiera de los siguientes medios:



PRESENTANDO UN ESCRITO
O ANOTANDO EN EL LIBRO
DE OBSERVACIONES



VÍA
TELEFÓNICA



POR CORREO
ELECTRÓNICO,
PÁGINA WEB
O APP



VERBALMENTE
EN SUS OFICINAS
DE ATENCIÓN

Al presentar tu reclamo:

- Indica el número de suministro que está en tu recibo, de ser el caso.
- Da tus datos personales (nombre, documento de identidad como DNI o carné de extranjería, domicilio para notificaciones), e incluye un número de teléfono y/o correo electrónico para que te ubiquen fácilmente. En caso de ser representante, adjunta una “carta poder simple” que te permita actuar en nombre del reclamante.
- Expresa el pedido o cuestionamiento en tu reclamo, de manera clara y precisa.
- Si la información no está completa, la empresa debe comunicártelo. Tienes dos días hábiles para completarla; de lo contrario, no podrán atender tu reclamo y tendrás que presentarlo nuevamente.

RECLAMO





Importante



- El reclamo es gratuito y no necesitas contratar a un abogado.
- Al presentar tu reclamo, exige el código o constancia de reclamo (registro).
- La empresa no puede exigir que pagues primero y reclames después. Tampoco puede cortarte el servicio mientras tu reclamo esté en trámite, siempre y cuando cumplas con las demás obligaciones no reclamadas.
- Puedes acceder a tu expediente, conforme con lo previsto legalmente, para lo cual debes presentar tu solicitud ante Osinergmin, quien te brindará acceso al expediente en el estado en que se encuentre.

¿Puedo actuar en el procedimiento de reclamo a través de un representante?

Sí, en cualquier etapa del procedimiento, puedes otorgar a un tercero la facultad de actuar en tu representación mediante una carta poder simple.

Solo se requiere un poder especial, otorgado mediante un documento con firma legalizada notarialmente, cuando requieras conciliar, celebrar transacciones o llegar a acuerdos para solucionar un conflicto de intereses, proceder a la renuncia de derechos, desistir o efectuar cobros de sumas de dinero.

No será necesario un poder especial cuando requieras reclamar ni impugnar.

¿Existe un plazo para presentar mis reclamos?

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, para el caso de gas natural es de (1) año, contados desde que se efectuó el pago.

En los demás casos, puedes presentar tu reclamo en tanto subsista el hecho que lo motiva.

Si tu reclamo es por excesivos consumos, ten en cuenta lo siguiente: La concesionaria podrá realizar una inspección e invitarte a verificar el funcionamiento del medidor (contraste).

Procedimiento de reclamo

Conoce los pasos que sigue el reclamo que presentas ante una empresa eléctrica o de gas natural:



1 Presenta el reclamo ante la empresa eléctrica o de gas natural. Exige el número de registro del reclamo.

1



2 La empresa eléctrica o de gas natural evaluará el reclamo y emitirá una respuesta entre 10, 30 y 60* días hábiles. El plazo depende del tipo de reclamo.

2



3 La empresa te notificará su respuesta (resolución) en un plazo máximo de cinco días hábiles de emitida.

3



4 Si no estás de acuerdo con la respuesta (resolución) recibida, debes cuestionarla en un plazo máximo de 15 días hábiles.

4



5 Si presentas una nueva prueba, la empresa realizará una reevaluación de su respuesta en un plazo máximo de 10 o 30 días hábiles, según corresponda*. Si no, trasladará el expediente a Osinergmin en un plazo máximo de 5 días hábiles.

5



6 Las apelaciones enviadas a Osinergmin serán resueltas por la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios.

6



Acuerdo de partes

En cualquier momento puedes llegar a un acuerdo con la empresa sobre tu reclamo, con lo cual finaliza el procedimiento. Durante una inspección de campo, NO se podrá realizar un acuerdo de partes que ponga fin al reclamo.

(*) Para los reclamos derivados de las facturaciones emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 079-2020-OS/CD.

Resolución de la empresa



La empresa puede declarar que tu reclamo es:

- **Inadmisibile** (ante la falta de subsanación de un requisito y tendrás que presentarlo nuevamente para reiniciar el reclamo).
- **Fundado** (totalmente favorable al usuario).
- **Fundado en parte** (parcialmente favorable al usuario).
- **Infundado** (desfavorable al usuario).
- **Improcedente** (no corresponde evaluar el reclamo porque debe hacerlo otra autoridad, ya se resolvió, no te corresponde presentar el reclamo, entre otros).

Recursos Administrativos

Si no estás de acuerdo con lo resuelto por la empresa, debes cuestionarlo ante la empresa en un plazo no mayor a 15 días hábiles, contados desde que recibiste la resolución. La empresa calificará el escrito como reconsideración (si hay nueva prueba) o como apelación (si no hay una prueba nueva).

La empresa resuelve el recurso de consideración y Osinergmin resuelve el recurso de apelación.

Puedes cuestionar la resolución de la empresa sobre tu recurso de reconsideración para que Osinergmin la revise.

La resolución que emita Osinergmin sobre tus recursos solo puedes cuestionarla en el Poder Judicial.



Silencio Administrativo Positivo



Si la empresa no resuelve o notifica su respuesta dentro de los plazos, puedes solicitar la aplicación del Silencio Administrativo Positivo; es decir, se considerará fundado el reclamo en los términos solicitados, salvo que el pedido incumpla alguna norma, afecte el derecho de terceros o se haya obtenido sin cumplir los requisitos respectivos.

Medida cautelar

Cuando exista alguna urgencia que requiera un pronunciamiento anticipado y temporal de Osinergmin, sin esperar la culminación del procedimiento de reclamo para no afectarte algún derecho, puedes presentar una solicitud de medida cautelar.

Osinergmin otorga medidas cautelares cuando se cumplen estos tres requisitos:

- 1 Presentas documentos con indicios de que tu solicitud es atendible.
- 2 El tiempo que demore el resolverse tu reclamo pueda causarte un perjuicio irreparable.
- 3 Presentas un documento en el que te comprometes a asumir los daños que la medida cautelar pudiera ocasionar a la empresa, si al culminar el procedimiento de reclamo es finalmente denegado. Este documento se llama contracautela. La firma del solicitante debe ser legalizada por un Notario Público.



Esta solicitud puede presentarse cuando ya hayas iniciado tu reclamo o incluso antes de iniciarlo. En este último caso, debes presentar tu reclamo en un plazo máximo de 10 días hábiles de otorgada la Medida Cautelar; de lo contrario, esta medida caducará, pues es provisional, y lo dispuesto en ella rige solo hasta que el procedimiento de reclamo termine.

Si se te deniega la medida cautelar puedes impugnar en el plazo de tres días hábiles.

Queja

Es un mecanismo que permite proteger tus derechos durante el trámite del procedimiento de reclamo. Puedes presentar una queja cuando la empresa:

- No cumple los plazos establecidos al tramitar y resolver tu reclamo.
- Si consideras que no te han notificado o lo han hecho de forma defectuosa.
- Te cobra los montos reclamados a pesar de que el procedimiento de reclamo todavía no ha culminado.
- Se niega a recibir tu reclamo, tu recurso de consideración o de apelación.
- Te corta el servicio mientras el procedimiento de reclamo aún está en trámite y tú estás al día en los montos no reclamados.
- Te exige documentación que no es necesaria para resolver tu caso.
- Suspende el procedimiento sin justificación.

Puedes presentar la queja en Osinergmin o en la empresa eléctrica o de gas natural de la misma forma en la que presentaste tu reclamo, quien luego la remitirá con sus descargos para la resolución de Osinergmin.

Resolución de Osinergmin

Osinergmin resuelve de manera autónoma e independiente en función a las pruebas que existen en el expediente y a la normativa aplicable. La resolución (respuesta) de Osinergmin puede:

- **REVOCAR** la resolución de la empresa y declarar **FUNDADO** el reclamo. Significa que el resultado es favorable para el usuario.
- **CONFIRMAR** la resolución de la empresa, que declaró **INFUNDADO** el reclamo. Significa que el resultado es favorable para la empresa.
- **CONFIRMAR** la resolución de la empresa, que declaró **IMPROCEDENTE** el reclamo. Significa que, tal como lo señala la empresa, no corresponde evaluar el fondo del reclamo.
- Declarar **NULA** la resolución de la empresa porque tiene algún vicio del procedimiento, retrocediéndose el procedimiento al estado en que ocurrió dicho vicio.
- Declarar **IMPROCEDENTE** el recurso de apelación por alguna de estas razones:
 - Osinergmin y la concesionaria no tienen competencia para resolver el reclamo.
 - Le corresponde a otra persona presentar el reclamo.
 - El reclamo ya fue resuelto o existe otro trámite.
 - Hubo acuerdos de partes, entre el usuario y la empresa.
 - Lo que se pide no es posible cumplir, conforme a nuestro ordenamiento.
 - El recurso fue presentado fuera del plazo de ley.

Partes de la resolución de Osinergmin



ENCABEZADO

Incluye el número de expediente, nombre del usuario, nombre de la empresa contra la que se reclama, materia reclamada, número de suministro, dirección del usuario y correo electrónico de contar con este, resolución impugnada, entre otros datos.

ANTECEDENTES

Enumera los principales hechos relacionados con el reclamo.

CUESTIÓN DE DISCUSIÓN

Explica lo que está siendo objeto de evaluación y en torno a lo cual girará el pronunciamiento a emitirse.

SUMILLA

Breve explicación de cómo Osinergmin resolvió el reclamo.

RESOLUCIÓN

Señala el sentido de la decisión de Osinergmin sobre el reclamo.

ANÁLISIS

Se explican las normas y hechos que sustentarán la decisión a adoptarse sobre el reclamo.

Supervisión de cumplimiento

Si la empresa de electricidad, gas natural u Osinergmin resuelven el reclamo a tu favor, total o parcialmente mediante resolución, o si dentro de un procedimiento de reclamo suscribes un acta de acuerdo, o conciliación en la que se han dispuesto acciones por parte de la empresa, puedes solicitar a Osinergmin que supervise su cumplimiento.

¿Quiénes somos?

Somos Osinergmin, el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería. Nos encargamos de supervisar que las empresas de electricidad y combustibles brinden sus servicios y productos con calidad y seguridad, para salvaguardar el bienestar de la población en cumplimiento de las leyes y sus contratos; también supervisamos que las operaciones mineras se efectúen con seguridad.



Supervisamos que

- El servicio eléctrico se brinde con calidad, de manera segura, sin cortes injustificados ni subidas o bajadas de tensión.
- Las empresas que brindan el servicio eléctrico y de gas natural den una buena atención y realicen una correcta facturación de los consumos.
- El alumbrado público funcione correctamente y las instalaciones eléctricas de la vía pública sean seguras.
- La electricidad y el gas natural lleguen de manera segura a la población.
- Los grifos y locales de venta de gas formales sean seguros.
- Los grifos formales despachen la cantidad exacta de combustible por la que se paga y cumplan con la calidad que indica la norma.
- La infraestructura y actividades de las operaciones de la gran y mediana minería sean seguras.



Y también

- Calculamos las tarifas del servicio eléctrico y del gas natural transportado por ductos, garantizando que los usuarios paguen el menor precio posible.
- Resolvemos, en segunda instancia, los reclamos de los usuarios de la electricidad y el gas natural; esto quiere decir que nuestra intervención se puede dar cuando un usuario no está de acuerdo con la respuesta que le otorga la empresa y decide apelar.
- Resolvemos las controversias que surgen entre empresas y agentes en aspectos relacionados a las funciones del organismo supervisor en el sector energético y minero.
- Atendemos las consultas y trámites de la población sobre el servicio eléctrico, los combustibles y la minería de manera presencial, telefónica y virtual.
- Capacitamos a la población a través de charlas y campañas descentralizadas de orientación que se realizan en todo el país.





www.osinergmin.gob.pe

T: 219-3410 (Lima)

T: 0800-41800 (Línea gratuita - provincias)

¿Cómo presentar un reclamo?

Revisión 6. Fecha de aprobación: 19 de noviembre de 2020

Elaborado por la Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2020-09201.

Editado por el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería.

Calle Bernardo Monteagudo 222, Magdalena del Mar. 2.ª Edición.

Impreso en Editorial Agüero E.I.R.L., Jr. Las Toronjas 309 Urb. El Naranjal - Independencia. Diciembre 2020.