

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. 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.

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

- Nombre del usuario.
- Acto que se notifica, o que se notifica, plazo y modo para impugnarlo (salvo que dicha información ya conste en la misma resolución),
- Fecha de recepción.
- Domicilio al que se notifica.
- Breve descripción de las características, tales como, numeración y color de fachada del inmueble en que se realizó la diligencia.
- 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.

RECURSOS ADMINISTRATIVOS:

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

- 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.
- Apelación:** será resuelto por JARU, órgano que se 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. 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 Osinergmin, 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 y Osinergmin, corriendo el plazo para resolver desde que lo reciba la distribuidora.

SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

Operará el silencio administrativo positivo en los siguientes supuestos:

- 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 estuviere facultada a suspender el procedimiento).
- 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.
- 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.

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

MEDIDAS CAUTELARES

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.

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

- Apariencia del derecho invocado
- Perjuicio en la demora del procedimiento o daño irreparable.

Para efectos de su ejecución será requisito para presentación de contracautela. Cuando el usuario acredite el corte del servicio en su suministro, se considera cumplido el requisito b) del numeral 31.1 del artículo 31 de la directiva de reclamos vigente.

LA 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.

- Por la negativa injustificada a recibir o admitir a trámite su reclamo.
 - Por haberle cortado el servicio por la falta de pago de un monto que es materia de reclamo.
 - 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.
 - Por suspender injustificadamente el procedimiento de reclamo.
- La queja deberá contener lo siguiente:
- Nombre completo del usuario. En caso la queja sea presentada por el representante o apoderado del usuario deberá acreditarlo con la documentación correspondiente.
 - Número del documento de identidad del usuario y, de ser el caso, de su representante o apoderado.
 - 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.
 - Descripción clara y concreta de los hechos que motivan la queja.
 - Firma o huella digital, en caso la modalidad lo permita.

RESOLUCIÓN FINAL DE LA JARU

La JARU se pronunciará mediante resolución revocando, confirmando o integrando la Resolución apelada o declarando su nulidad, dentro del plazo de treinta (30) días hábiles.

Con lo resuelto por la JARU o habiendo operado el silencio administrativo negativo, se tendrá por agotada la vía administrativa, quedando expedida la vía judicial.



Electro Ucayali
ENERGÍA PARA EL DESARROLLO

GUÍA DE RECLAMOS

DIRECTIVA DE RECLAMACIONES DEL USUARIO DEL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD
Según Resolución OSINERGMIN N° 269-2014-OS/CD

ATENCIÓN LAS 24 HORAS

FONOLUZ 01 350 6287

Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural, Aprobada el 29 de Diciembre de 2014 mediante Resolución N° 269-2014-OS/CD.

TÉRMINOS EMPLEADOS

Acuerdo de partes: Acto realizado entre las partes del procedimiento administrativo en cualquier etapa, que tiene como finalidad solucionar de mutuo acuerdo el reclamo. La celebración de acuerdo de partes pone fin al procedimiento.

Audiencia de Conciliación: Acto del procedimiento en el que las partes pueden solucionar de mutuo acuerdo el reclamo en segunda instancia ante un representante de OSINERGMIN.

Caución Jarataria: Modalidad de contra cautela ofrecida mediante declaración jurada con legalización de firma ante notario público ante un representante de OSINERGMIN.

Concesionaria: Toda entidad a quien se le ha otorgado la concesión del servicio público de distribución de electricidad o gas natural de conformidad con la normativa vigente. Para los fines de la presente directiva, deberá entenderse que quedan comprendidas todas las demás entidades que distribuya dichos servicios.

Contracautela: Garantía presentada por el solicitante de una medida cautelar que tiene por objeto asegurar al afectado el resarcimiento de los años 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.

JARU: Tribunal Administrativo de OSINERGMIN que cuenta con plena autorización funcional y actúa como segunda y última instancia administrativa en los procedimientos de reclamos, así mismo resuelve las quejas y le medidas cautelares que se plantean.

Reclamante: Titular del suministro, titular de un suministro o tercero con legítimo interés realizada ante la concesionaria con la finalidad de obtener un pronunciamiento sobre cualquier conflicto derivado de la presentación del servicio público de electricidad o de distribución de gas natural por red de ductos.

Servicio público de distribución de electricidad y de gas natural por red de ductos (el servicio): Prestaciones regulares por el OSINERGMIN que tienden a satisfacer las necesidades de la colectividad han sido declarados como servicio públicos mediante ley.

Solicitud: Pedido realizado por el usuario, titular de un suministro o tercero con legítimo interés ante la concesionaria, 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 entre las partes. Se distingue del reclamo por su naturaleza no conflictiva.

Tercero con legítimo interés: Persona que, sin tener la calidad de titular de un suministro o de usuario del servicio público de electricidad o gas natural, tiene interés de obtener un pronunciamiento de la concesionaria o de la JARU, por considerar que se le está vulnerando un derecho no relacionado con la prestación de dichos servicios.

Titular del Suministro: Persona natural o jurídica que tiene suscrita un contrato de suministro del servicio público de electricidad o gas natural con la empresa concesionaria y/o cuyo nombre aparece en los recibos del servicio.

Usuario: Persona natural o jurídica que utiliza el servicio público de electricidad o gas natural por red de ductos brindado por la concesionaria del área geográfica respectiva, que no se encuentre en condición de cliente libre o consumidor independiente, según corresponda, de acuerdo a lo previsto por la normativa vigente, y cuyas tarifas son reguladas por el OSINERGMIN.

¿PORQUÉ MOTIVO SE PUEDE RECLAMAR?

Son objeto de reclamo las siguientes materias:

- Negativa a la instalación del suministro.
- Excesivo consumo.
- Excesiva facturación.
- Recupero de energía,
- Cobro indebido.
- Corte del servicio.
- Negativa al incremento de potencia.
- Negativa al cambio de opción tarifaria.
- Reembolso de aportes o contribuciones.
- Reubicación de instalaciones que se encuentran bajo responsabilidad de la concesionaria.

k) Mala calidad (tensión, interrupciones).

j) Deudas de Terceros; y

m) Otras cuestiones vinculadas a la prestación de los servicios públicos electricidad y gas natural.

¿QUIENES PUEDEN INTERPONER UN RECLAMO?

La reclamación puede ser interpuesta por el titular del servicio, el usuario y aquel tercero que acredite su legítimo interés. Son considerados como sujetos de reclamación y pueden actuar directamente o a través de representante, contando con los facultados suficientes. Cuando la reclamación es formulada por representante, esta deberá contar con las facultades generales de representación, lo cual se otorga mediante carta poder simple. Dicho representante requerirá además contar con las facultades especiales para conciliar, celebrar transacciones o llegar a acuerdos para solucionar el conflicto de intereses, proceder a la renuncia de derechos, disistirse o efectuar cobros de sumas de dinero, este tipo de poder se otorgará mediante documento con norma legalizada ante funcionario autorizado de OSINERGMIN.

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE LOS RECLAMOS

El reclamo podrá presentarse en forma verbal o escrita.

- 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.
- 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 y 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.

REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD DEL RECLAMO

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

- Nombre completo del usuario. En caso el reclamo sea presentado por el representante o apoderado del usuario deberá acreditarlo con la documentación correspondiente.
- Número del documento de identidad del usuario y, de ser el caso, de su representante o apoderado.
- 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.
- Petitorio claro y preciso.
- Número de suministro, de ser el caso.
- Firma o huella digital, de permitirlo la modalidad elegida.

¿ES NECESARIA LA INTERVENCIÓN DE UN ABOGADO?

No, en ninguna fase del curso del procedimiento, es necesario u obligatorio la intervención de un abogado. Pero si el reclamante quiere ser asistido por abogado, en cualquier etapa procesal podrá otorgarle las facultades generales y/o especiales de representación.

GARANTÍAS A FAVOR DEL RECLAMANTE

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

- 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.

RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

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

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

La empresa distribuidora declarará improcedente el reclamo cuando:

- El pedido esté vinculado a una materia que no es reclamable a través de este procedimiento.
- Quien reclama carezca de interés o legitimidad para obrar.
- Cuando el pedido sea jurídica o físicamente imposible.
- Cuando existan acuerdos entre la empresa distribuidora y el usuario sobre la misma materia reclamada.
- Cuando la materia reclamada haya sido resuelta o se encuentre en trámite dentro de otro procedimiento administrativo.

La empresa distribuidora al resolver la materia reclamada podrá declarala:

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

¿ES POSIBLE TENER ACCESO AL EXPEDIENTE DEL RECLAMO?

El reclamante o su representante, debidamente acreditado, tienen derecho a acceder al expediente en cualquier momento. Asimismo podrán solicitar a su costo copia de cualquiera de los documentos que obran en los expedientes, no pudiendo exceder dicho costo del valor comercial vigente o establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de OSINERGMIN, según corresponda.

NOTIFICACIÓN

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.

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.