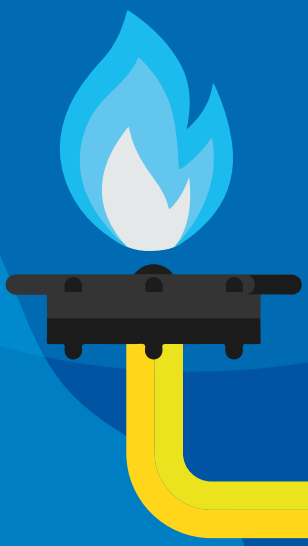
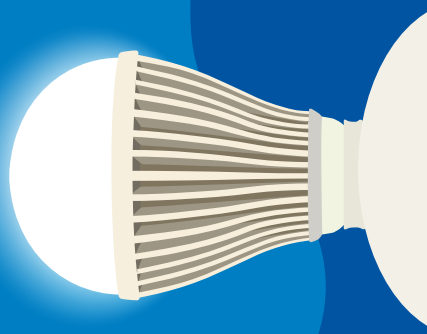
¿CÓMO PRESENTAR UN RECLAMO?

GAS NATURAL

ELECTRICIDAD





Osinergmin

¿Porqué motivos puedes reclamar?

Tienes derecho a presentar un reclamo cuando:

- Consideras excesivo el consumo que te factura la empresa.
- Te cobran consumos de meses anteriores que consideras ya pagaste.
- Deseas contar con electricidad 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, niveles 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 por 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 ELÉCTRICAS
- VÍA TELEFÓNICA
- POR CORREO ELECTRÓNICO O PÁGINA WEB
- 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, DNI, domicilio para notificaciones), incluido 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, aún no podrán atender tu reclamo.

Importante

- El reclamo es gratuito y no necesitas contratar a un abogado.
- Al presentar tu reclamo, exige el código o constancia de reclamo.
- 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, únicamente donde este se encuentre de manera física, conforme a lo previsto legalmente. O también a su formato virtual en cualquier oficina de Osinergmin a nivel nacional (el expediente virtual contiene la misma documentación que el expediente físico).

¿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 poder especial, otorgado mediante 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, desistirse 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, contados desde que se efectuó el pago.

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

Procedimiento de reclamo

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

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

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

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

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

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

6. Las apelaciones enviadas a Osinergmin hasta el 30 de junio de 2019 serán resueltas en un plazo máximo de 45 días hábiles.

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.

Resolución de la empresa

La empresa puede declarar que tu reclamo es:

- **Fundado** (totalmente favorable al usuario).
- **Fundado en parte** (parcialmente favorable).
- **Infundado** (desfavorable).
- **Improcedente** (no corresponde evaluar el reclamo porque debe hacerlo otra autoridad, ya se resolvió, no te corresponde presentar el reclamo, etc.)

Recursos Administrativos

Si no estás de acuerdo con lo resuelto por la empresa, debes cuestionarlo por escrito 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 reconsideración y Osinergmin resuelve el recurso de apelación.

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

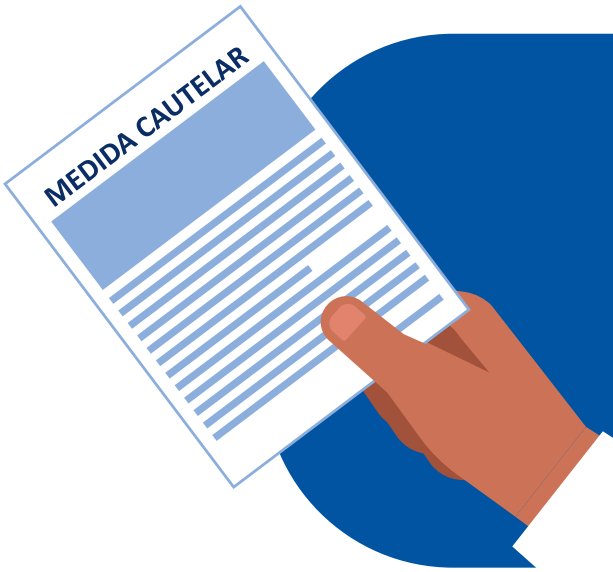
La resolución que emita Osinergmin sobre tus recursos solo puedes cuestionarla en el Poder Judicial.

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 documentación 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 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.

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.
- 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 reconsideración 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, quien luego la remitirá con sus descargos para la resolución de Osinergmin.

Resolución de Osinergmin

La resolución (respuesta) de Osinergmin puede:

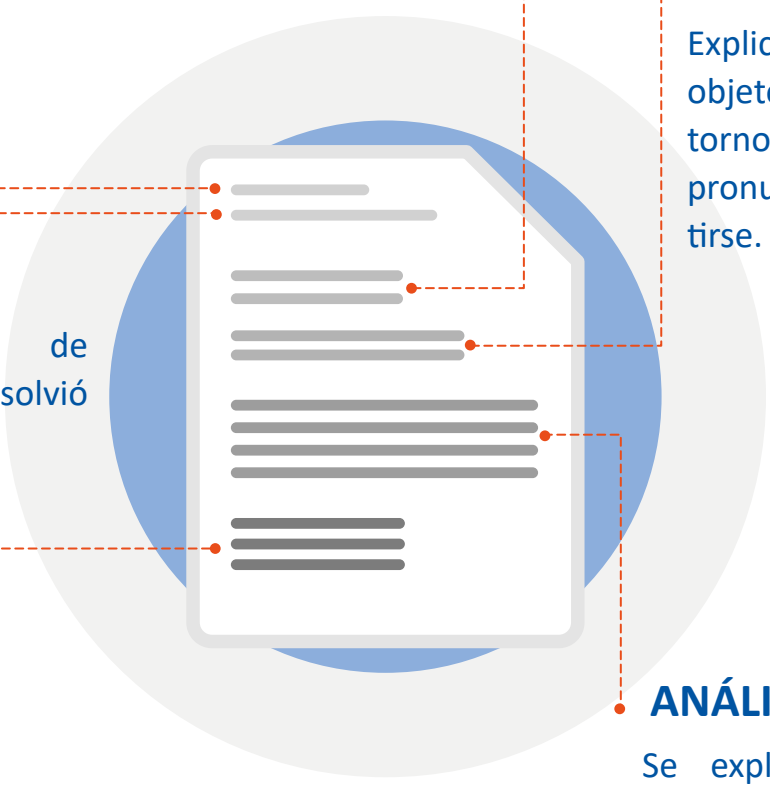
- **REVOCAR** la resolución de la empresa y declarar **FUNDADO** el reclamo. Significa que el resultado es favorable para el usuario.
- **CONFIRMAR** la resolución de la empresa, que declaró **INFUNDADO** el reclamo. Significa que el resultado es favorable para la empresa.
- **CONFIRMAR** la resolución de la empresa que declaró **IMPROCEDENTE** el reclamo. Significa que, tal como lo señaló la empresa, no corresponde evaluar el fondo del reclamo.
- Declarar **NULA** la resolución de la empresa porque tiene algún vicio, 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.
  - No existe relación entre los fundamentos y el pedido.
  - El reclamo ya fue resuelto o existe otro trámite.
  - Hubo acuerdo 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, 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.

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.

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

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

Supervisión de cumplimiento

Si la empresa u Osinergmin resuelven a tu favor, total o parcialmente, o suscriben un acuerdo, puedes solicitar a Osinergmin que verifique su cumplimiento. Puedes presentar dicha solicitud hasta un año después de vencido el plazo para que se ejecuten las medidas a tu favor.

¿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, continuidad y seguridad, sin cortes injustificados ni subidas o bajadas del voltaje de la carga eléctrica.
- 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

- Fijamos 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 otorgó la empresa y decide apelar.
- Resolvemos las controversias que surjan entre empresas por aspectos relacionados a las funciones de Osinergmin.
- 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 recorren todo el país.

Osinergmin

www.osinergmin.gob.pe
T: 219-3410 (Lima)
T: 0800-41800 (Línea gratuita - provincias)

¿Cómo presentar un reclamo?
Revisión 5. Fecha de aprobación: 17 de junio de 2019
Elaborado por la Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2019-09182.
Editado por el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería.
Calle Bernardo Monteagudo 222, Magdalena del Mar.
Impreso en Inversiones Iakob S.A.C., Av. Iquitos 1481, La Victoria, Lima. Agosto 2019.