

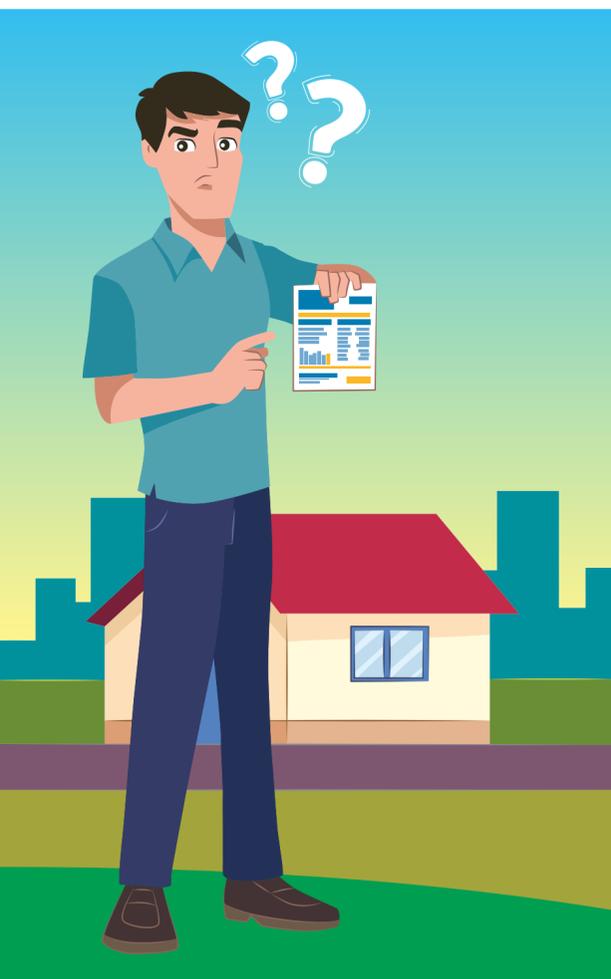


Osinergmin

¿CÓMO PRESENTAR
UN RECLAMO?

¿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, niveles de tensión o la reubicación de redes, entre otros.

¿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, utilización de firmas falsificadas y transacciones comerciales (Poder Judicial).
- Cualquier tema relacionado al diseño, recorridos, precios y demoras de las instalaciones internas de gas natural (Indecopi)
- Cuestionamientos que tengan alcance general, relacionados a intereses colectivos y difusos (como la falta de alumbrado público, falta de redes de distribución de gas natural en determinadas zonas).



¿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:



Libro de observaciones de la empresa eléctrica



Vía telefónica para empresa eléctrica y gas natural



Por correo electrónico o página web para empresa eléctrica y gas natural



Verbalmente en sus oficinas de atención para empresa eléctrica y gas natural

AL PRESENTAR TU RECLAMO:

- Indica el número de suministro que está en tu recibo, de ser el caso.
- Da tus datos personales (nombre, número del documento de identidad 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.



¡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 antes de reclamar ni suspender el servicio mientras tu reclamo esté en trámite, siempre que cumplas con tus demás obligaciones no impugnadas.
- Puedes acceder a tu expediente en su formato físico, únicamente en la ubicación donde se encuentre, según lo establecido por ley. También puedes consultarlo en su versión virtual en cualquier oficina de Osinergmin a nivel nacional; ambos formatos contienen la misma documentación.



¿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 sea necesario conciliar, celebrar transacciones o acuerdos para resolver un conflicto de intereses, renunciar a derechos, desistir del reclamo o efectuar cobros de dinero.

No es necesario un poder especial para presentar un reclamo o impugnar una decisión.

¿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.



Presenta 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.

4.



Si no estás de acuerdo con la respuesta (resolución) recibida, debes apelar 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.



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 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 la resolución de la empresa, puedes impugnarla por escrito dentro de un plazo máximo de 15 días hábiles desde su notificación. La empresa evaluará tu escrito y lo calificará como reconsideración si presentas nueva prueba, o como apelación si no aportas pruebas adicionales.

La empresa es responsable de resolver el recurso de reconsideración, mientras que Osinergmin se encarga de resolver el recurso de apelación.

Si la empresa rechaza tu recurso de reconsideración, puedes impugnar su decisión ante Osinergmin para que la revise. La resolución que emita Osinergmin solo puede ser cuestionada ante el Poder Judicial



SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO



Si la empresa no resuelve o no 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 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.

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 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.
 - No existe relación entre los fundamentos y el pedido.
 - 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, número de suministro, motivo de reclamo, nombre, dirección del usuario y correo electrónico de contar con este, nombre de la empresa contra 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.

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

¿QUIÉNES SOMOS?

Somos **Osinerghmin**, 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 debe prestarse con calidad, de forma segura, sin cortes injustificados ni variaciones indebidas de tensión.
- Las empresas de electricidad y gas natural deben brindar una atención adecuada y realizar una facturación precisa de los consumos.
- El alumbrado público debe funcionar correctamente, y las instalaciones eléctricas en la vía pública deben ser seguras.
- La electricidad y el gas natural deben distribuirse de manera segura para la población.
- Los grifos y establecimientos formales de venta de gas deben cumplir con las normas de seguridad.
- Los grifos formales deben despachar la cantidad exacta de combustible pagada y garantizar la calidad establecida por la normativa.
- La infraestructura y las operaciones de la gran y mediana minería deben desarrollarse bajo condiciones seguras.



Y TAMBIÉN

- Calculamos las tarifas del servicio eléctrico y del gas natural transportado por ductos, asegurando que los usuarios paguen un precio justo.
- Resolvemos, en segunda instancia, los reclamos de los usuarios de electricidad y gas natural. Esto significa que intervenimos cuando un usuario no está de acuerdo con la respuesta de la empresa y decide apelar.
- Solucionamos controversias entre empresas y agentes en temas relacionados con las funciones del organismo supervisor en el sector energético y minero.
- Brindamos atención a la población sobre el servicio eléctrico, los combustibles y la minería a través de canales presenciales, telefónicos y virtuales.
- Capacitamos a la población mediante charlas y campañas descentralizadas de orientación en todo el país.



www.osinergmin.gob.pe
Lima 219-3410 Provincias - línea gratuita 1840