

ORGANISMOS REGULADORES

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA

Aprueban Directiva “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA OSINERGMIN N° 269-2014-OS/CD

Lima, 29 de diciembre de 2014

VISTO:

El Memorandum N° GFE-2014-1072, mediante el cual la Gerencia de Fiscalización Eléctrica y la Secretaría Técnica de los Órganos Resolutivos someten a consideración del Consejo Directivo de Osinergmin la aprobación de la Directiva “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”;

CONSIDERANDO:

Que, según lo establecido por el inciso c) del numeral 3.1 del artículo 3° de la Ley N° 27332 – Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, la función normativa de los Organismos Reguladores, entre ellos Osinergmin, comprende la facultad exclusiva de dictar, entre otros, en el ámbito y materia de su respectiva competencia, los procedimientos a su cargo y normas de carácter general referidas a actividades supervisadas o de sus usuarios;

Que, conforme con lo dispuesto por el literal n) del artículo 52° del Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, aprobado por Decreto Supremo N° 054-2001-PCM, el Consejo Directivo está facultado para dictar las normas, reglamentos, resoluciones y/o directivas referidas a asuntos de su competencia;

Que, de acuerdo con lo establecido por el artículo 48° del Reglamento General de Osinergmin y el artículo 6° de la Ley N° 27699 - Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios - JARU es el órgano de Osinergmin que ejerce la función de solución de reclamos de usuarios de los servicios públicos energéticos en segunda y última instancia administrativa;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 671-2007-OS/CD, se aprobó el “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”, que rige a la fecha;

Que, se ha evaluado la necesidad de contar con una nueva directiva que permita implementar un procedimiento de reclamo que, además de claro y expeditivo para los administrados en general, recoja la experiencia adquirida en los últimos años, y que brinde a los administrados mecanismos que les garanticen una adecuada atención y redunden en una mejor prestación de los servicios públicos;

Que, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 8° y el artículo 25° del Reglamento General de Osinergmin, aprobado por el Decreto Supremo N° 054-2001-PCM, para la aprobación del procedimiento antes mencionado se requiere la publicación previa de un proyecto de norma en el diario oficial El Peruano, para recibir los comentarios del público en general, lo que se hizo efectivo mediante la Resolución N° 188-2014-OS/CD;

Que con ocasión de dicha publicación se recibieron comentarios hasta el viernes 17 de octubre de 2014, inclusive, habiendo emitido su respectiva opinión nueve

(9) empresas concesionarias de distribución eléctrica, dos (2) empresas concesionarias de distribución de gas natural, una asociación de consumidores (que además integra el Consejo de Usuarios de Osinergmin) y otros dos (2) ciudadanos;

Que luego de haber analizado detalladamente los referidos comentarios, se ha elaborado una nueva versión de Directiva a la que se ha incorporado diversas modificaciones y ajustes derivados de las opiniones anteriormente referidas, para optimizar la eficacia del dispositivo;

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 22° y 25° del Reglamento General de Osinergmin, aprobado por Decreto Supremo N° 054-2001-PCM;

Con la opinión favorable de la Gerencia General, de la Gerencia Legal, de la Secretaría Técnica de los Órganos Resolutivos, de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica y de la Gerencia de Fiscalización de Gas Natural;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la Directiva “Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”, disponiendo que sea publicada en el diario oficial “El Peruano” y en el portal institucional de Osinergmin (www.osinergmin.gob.pe) el mismo día.

Artículo 2°.- Disponer que el análisis detallado a los comentarios al proyecto de Directiva que antecedió a la norma referida en el numeral 1° sea publicado en el portal institucional de Osinergmin (www.osinergmin.gob.pe).

Artículo 3°.- Disponer que la Directiva referida en el numeral 1° de la presente resolución entrará en vigencia a los ciento veinte (120) días calendario posteriores a su publicación en el diario oficial “El Peruano”.

JESÚS TAMAYO PACHECO
Presidente del Consejo Directivo
OSINERGMIN

DIRECTIVA

“PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL”

CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°.- OBJETIVO:

Garantizar a los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural normas que permitan procedimientos administrativos expeditivos y efectivos para la atención de cualquier reclamo y trámites afines que formulen con relación a dichos servicios.

Artículo 2°.- ALCANCE:

La presente Directiva regirá obligatoriamente para todas las empresas distribuidoras de los servicios públicos de electricidad y gas natural, a los usuarios y a Osinergmin, para los siguientes procedimientos administrativos:

2.1 Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos por materias vinculadas a los servicios públicos de electricidad y gas natural.

2.2 Procedimiento Administrativo de Solicitudes de Medida Cautelar relacionadas a materias vinculadas a los servicios públicos de electricidad y gas natural.

2.3 Procedimiento Administrativo de Queja contra las empresas distribuidoras por defectos de tramitación en el procedimiento de reclamo.

2.4 Procedimiento Administrativo de Supervisión del Cumplimiento de las Resoluciones emitidas tanto por las empresas de distribución de los servicios públicos de electricidad y gas natural, como por Osinergmin; así como en los acuerdos celebrados entre dichas empresas y sus usuarios, en el marco de los procedimientos de reclamo.

Artículo 3°.- PRINCIPIOS

Los procedimientos administrativos normados en la presente Directiva, se rigen por los principios de celeridad, de concentración procesal, de simplicidad, de transparencia, de no discriminación, de responsabilidad, de gratuidad, de presunción de veracidad, de eliminación

de exigencias costosas, de subsanación, y de buena fe, recogidos en el artículo 64° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y el artículo IV del *Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General*.

Artículo 4°.- DEFINICIONES

En el Anexo 1 se definen los términos utilizados en la presente Directiva.

Artículo 5°.- GRATUIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos que se rigen por la presente Directiva no se encuentran sujetos al pago de derechos de trámite, en ninguna de sus instancias.

Artículo 6°.- INTERVENCIÓN DE ABOGADO

Para la tramitación de los procedimientos contenidos en la presente Directiva no será necesaria la intervención de abogado.

Artículo 7°.- REPRESENTACIÓN

7.1 El usuario, en cualquier etapa del procedimiento, podrá otorgar facultades generales y/o especiales de representación a otra persona.

7.2 Las facultades generales se otorgan mediante carta poder simple y las facultades especiales mediante documento con firma legalizada notarialmente.

7.3 Se requiere poder especial para conciliar, celebrar transacciones o llegar a acuerdos para solucionar el conflicto de intereses, proceder a la renuncia de derechos, desistirse o efectuar cobros de sumas de dinero. No será necesario poder especial para interponer medios impugnatorios.

Artículo 8°.- ACCESO AL EXPEDIENTE

8.1 El usuario tiene derecho a acceder al expediente en cualquier etapa del procedimiento. La empresa distribuidora y la Secretaría Técnica de JARU deberán ponerlo a su disposición.

8.2 El usuario tiene derecho a solicitar copia de cualquiera de los documentos contenidos en el expediente, previo pago del costo correspondiente.

Artículo 9°.- SERVICIOS AL USUARIO

La empresa de distribución deberá:

9.1 En todas sus instalaciones de atención al público, físicas y virtuales:

a) Tener a disposición del público las guías de orientación para la presentación de reclamos, que apruebe Osinergrmin.

b) Poner a disposición del público los precedentes de observancia obligatoria y los lineamientos resolutivos, emitidos por la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios de Osinergrmin.

c) Exhibir en lugares visibles al público, afiches sobre los deberes y derechos de los usuarios, y sobre el procedimiento administrativo de reclamos, que apruebe Osinergrmin.

d) Facilitar a los usuarios los formatos aprobados por Osinergrmin, vinculados a los procedimientos de reclamo, solicitud de medidas cautelares y quejas, contenidos en el Anexo 2 (formatos 1 al 4).

e) Poner a disposición del público concurrente un computador con acceso a su portal de internet y al portal de Osinergrmin, a fin de que pueda recibir orientación, gestionar sus trámites, consultar el estado de su procedimiento o revisar su expediente.

9.2 Tener habilitada una línea telefónica de atención al cliente con la opción de recepción de reclamos.

9.3 Tener habilitado el mecanismo de presentación del reclamo a través de la página web, el que deberá ser ubicado de modo tal que sea fácilmente accesible para los usuarios.

9.4 Tener habilitado un correo electrónico para recibir reclamos.

9.5 Tener disponible, en el caso de las empresas distribuidoras de electricidad, el Libro de Observaciones.

9.6 Indicar en los recibos mensuales que el usuario puede recabar las guías de orientación en las oficinas

y en las páginas web de la empresa distribuidora y de Osinergrmin.

Osinergrmin también ofrecerá a los usuarios los servicios de orientación listados en el numeral 9.1 del presente artículo.

Artículo 10.- RESOLUCIONES

10.1 La empresa distribuidora deberá:

a) Atender los reclamos mediante resolución.

b) Consignar los siguientes datos: fecha, nombre, firma y cargo de quien resuelve el reclamo, así como el plazo para impugnar.

c) Evaluar cada uno de los pedidos del usuario contenidos en su reclamo, considerando toda la información incluida en el expediente tal como se señala en el Anexo 4 de la presente Directiva.

d) Considerar los precedentes de observancia obligatoria emitidos por JARU. Su incumplimiento constituye una conducta sancionable y origina la nulidad de la resolución.

e) Utilizar, referencialmente, los formatos de resolución que Osinergrmin apruebe en función de la materia reclamada que contendrán la información mínima obligatoria a considerar.

10.2 JARU deberá observar los mismos aspectos señalados anteriormente, que resulten aplicables, en los procedimientos de reclamo, queja y solicitudes de medida cautelar.

Artículo 11°.- NOTIFICACIÓN

11.1 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.

11.2 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 suministrador o el que figure en su documento de identidad.

11.3 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.

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

a) Nombre del usuario,

b) Acto que se notifica, plazo y modo para impugnarlo (salvo que dicha información ya conste en la misma resolución),

c) Fecha de recepción,

d) Domicilio al que se notifica,

e) Breve descripción de las características, tales como, numeración y color de fachada del inmueble en que se realizó la diligencia; así como de los inmuebles colindantes y, de ser factible, la indicación del número del suministro de electricidad de dichos inmuebles. Tratándose de predios multifamiliares, se considerarán cumplidos los requisitos d) y e) si la diligencia se efectúa en el ingreso común del inmueble hasta el cual se tenga acceso.

f) 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 y relación con el usuario. Tratándose de predios multifamiliares, se considerará cumplido este requisito si los mencionados datos corresponden a la persona a cargo del ingreso común. Tratándose de personas jurídicas, se requiere el sello de recepción respectivo o, en su defecto, el nombre, firma, documento de identificación y cargo que desempeña la persona que recibe la cédula de notificación y los documentos anexos a la misma.

La notificación personal que se ejecute por la vía notarial se rige por la ley de la materia.

11.5 Podrá efectuarse la notificación bajo puerta en aquellos supuestos en que no se encuentre persona capaz

alguna que pueda recibir la notificación en el domicilio respectivo o habiéndola, se niegue a recibir el documento y firmar el correspondiente cargo de notificación. La empresa distribuidora de los servicios públicos de electricidad y gas natural sólo podrá efectuar válidamente una notificación bajo puerta si la realiza por intermedio de notario público o por juez de paz en aquellos supuestos en que no exista notario competente para atender en la zona en que corresponde notificar.

11.6 Si se presentara alguna circunstancia excepcional objetivamente demostrable que impidiera la notificación bajo los mecanismos antes señalados, se efectuará mediante la publicación del acto en el diario oficial El Peruano y en uno de los diarios de mayor circulación en la localidad del domicilio señalado por el reclamante, conforme al Formato 5, contenido en el Anexo 2 de la presente Directiva.

11.7 Las empresas distribuidoras y Osinergmin podrán implementar y poner a disposición de los usuarios mecanismos electrónicos para la tramitación de los procedimientos, incluida su notificación, cumpliendo para tal efecto la normativa relacionada a la firma digital y demás de la materia que resulte aplicable, siendo de su exclusiva responsabilidad el acreditar la recepción. De notificarse por conducto electrónico, la notificación opera desde la fecha en que se acredite su ingreso a la cuenta del usuario, sin perjuicio de su lectura posterior, siempre que se haya informado al usuario de ello al otorgarle el acceso.

11.8 De modo complementario, se podrá dejar constancia de la efectiva realización de la diligencia de notificación a través de fotografías o videos.

CAPÍTULO II: ATENCIÓN DE RECLAMOS

Artículo 12°.- INSTANCIAS COMPETENTES

12.1 En primera instancia, los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural son resueltos por la empresa distribuidora, a través del personal que determine e informe para dichos efectos a Osinergmin.

12.2 En segunda y última instancia administrativa, la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios – JARU de Osinergmin, es el órgano competente para resolver.

Artículo 13°.- MATERIAS RECLAMABLES

13.1 Son objeto de reclamo las siguientes materias:

- a) Negativa a la instalación del suministro,
- b) Excesivo consumo,
- c) Excesiva facturación,
- d) Recupero de energía,
- e) Cobro indebido,
- f) Corte del servicio,
- g) Negativa al incremento de potencia,
- h) Negativa al cambio de opción tarifaria,
- i) Reembolso de aportes o contribuciones,
- j) Reubicación de instalaciones que se encuentren bajo responsabilidad de la concesionaria,
- k) Mala calidad (tensión, interrupciones),
- l) Deudas de Terceros; y
- m) Otras cuestiones vinculadas a la prestación de los servicios públicos de electricidad y gas natural.

13.2 Se tramitan conforme a las normas de la presente Directiva, los cuestionamientos de los usuarios sobre las materias mencionadas precedentemente que tengan alcance particular. En cambio, aquellos cuestionamientos que tengan alcance general, relacionados a intereses colectivos o difusos, corresponden ser evaluados y calificados por las Gerencias respectivas de Osinergmin.

13.3 Cuando se presenten cuestionamientos de alcance general, la empresa distribuidora, deberá canalizarlos a Osinergmin, en el plazo máximo de tres (3) días hábiles, a fin de que sea tramitado como una denuncia.

13.4 Cuando se presenten bajo la denominación de denuncias, pedidos, solicitudes u otros cuestionamientos de alcance particular, Osinergmin lo remitirá a la empresa distribuidora a fin de que sea tramitado como reclamo cuando corresponda de acuerdo a su naturaleza.

Artículo 14°.- PRESENTACIÓN DEL RECLAMO

14.1 El reclamo podrá presentarse en forma verbal o escrita.

a) 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.

b) 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 o 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.

14.2 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, puede presentarse el reclamo en tanto subsista el hecho que lo motiva.

Artículo 15°.- RECEPCIÓN Y REGISTRO DEL RECLAMO

15.1 En cualquiera de las modalidades, la empresa distribuidora deberá proporcionar al usuario el número de registro del reclamo, que le permita realizar el seguimiento del procedimiento iniciado.

15.2 Se considera presentado el reclamo en la fecha en que es recibido por la empresa distribuidora a través de cualquiera de las modalidades previstas en el numeral 1 del artículo 14°.

15.3 Para el caso del reclamo presentado en el Libro de Observaciones en el sector eléctrico o el equivalente que se pueda implementar en el sector de gas natural o a través del correo electrónico habilitado por la empresa distribuidora, reclamos presentados por conducto notarial, vía correo certificado, en una oficina de la concesionaria que no sea un centro de atención de reclamos, o se recalifique una solicitud como reclamo, el plazo máximo para remitir al usuario el número de registro es de dos (2) días hábiles de presentado. Para las demás modalidades deberá proporcionarse de manera inmediata.

15.4 Para el caso de los reclamos telefónicos, la empresa distribuidora está obligada a leer al usuario, durante el mismo acto de comunicación, la transcripción que ha hecho de su reclamo, y efectuar cualquier cambio que sea solicitado, previamente a registrarlo. Las comunicaciones telefónicas deberán ser grabadas, informando de ello al usuario. Las grabaciones deberán ser incorporadas al expediente antes de remitir el mismo a Osinergmin adjuntado el audio por cualquier medio digital. Dicho audio también deberá estar a disposición del usuario en caso éste lo solicite.

15.5 Cuando el usuario presente documentación para que sea evaluada, la empresa distribuidora debe dejar constancia de ello al registrarlo, anotando el número de folios ingresados en caso de ser factible, así como detalles que considere de la documentación presentada.

Artículo 16°.- GARANTÍAS A FAVOR DEL RECLAMANTE:

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

16.2 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.

16.3 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.

16.4 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.

Artículo 17°.- REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD DEL RECLAMO

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

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

17.2 De no cumplirse con alguno de los mencionados requisitos, la empresa distribuidora podrá requerir al usuario, en el plazo de dos (2) días hábiles, que subsane la omisión. Dicha subsanación deberá efectuarse dentro de los dos (2) días hábiles de solicitada. De no hacerlo, se declara inadmisibile el reclamo. Subsanada la omisión, se inicia el cómputo del plazo para que la empresa distribuidora resuelva.

17.3 El ofrecimiento de medios probatorios es opcional.

Artículo 18°.- ACUERDO DE PARTES

18.1 Admitido el reclamo, si el usuario lo solicita o a iniciativa de la empresa distribuidora, ésta podrá citarlo a una reunión de trato directo a efectos de poder encontrar una solución al reclamo.

18.2 Si las partes llegaran a un acuerdo, se levantará el acta respectiva en la que consten los aspectos reclamados, la descripción clara de lo acordado, así como la forma y plazo de su cumplimiento.

18.3 El acuerdo de las partes surte los efectos de una resolución que pone fin al procedimiento administrativo, no siendo susceptibles de ser nuevamente cuestionados, en vía administrativa, los temas acordados.

18.4 Si se suscribiera un acta con acuerdo parcial, el procedimiento continuará el trámite previsto en la presente Directiva, sólo respecto de los aspectos no solucionados.

18.5 No podrán celebrarse acuerdos durante las inspecciones de campo.

18.6 Las empresas distribuidoras podrán implementar la realización de diálogos telefónicos o por otros medios de comunicación para arribar a acuerdos con el usuario, previa aprobación expresa de Osinergmin, para lo cual deberán presentar los procedimientos, características de los medios y el protocolo de diálogo correspondiente.

Artículo 19°.- MEDIOS PROBATORIOS

19.1 La empresa distribuidora deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la normativa respecto de la materia reclamada. Sin perjuicio de ello, el usuario podrá ofrecer medios probatorios para demostrar lo contrario.

19.2 La empresa distribuidora deberá actuar los medios probatorios ofrecidos por el usuario, siempre que sean pertinentes y se ajusten a la naturaleza del reclamo, caso contrario no será obligatoria su actuación.

19.3 En el caso de los reclamos por excesivo consumo de energía eléctrica, corresponde que la empresa distribuidora lleve a cabo las siguientes acciones, necesariamente en el siguiente orden:

- a) Inspección de campo, con la finalidad de obtener los datos del medidor y parámetros utilizados para la

facturación del suministro, y descartar errores en la toma de lectura del medidor, salvo que ya cuente con dicha información en virtud de la ejecución de una inspección de campo realizada en una fecha posterior al período reclamado. Deberá dejar constancia de los resultados de dicha diligencia, e incorporarla al expediente.

- b) Descartar en gabinete todo tipo de errores de facturación, conforme a lo previsto en el Reporte 1, contenido en el Anexo N° 3 de la presente Directiva. Dicho Reporte debe ser anexado al expediente, conjuntamente con la documentación que acredite la información ahí consignada.

Hasta este momento, para efectos del presente procedimiento, la empresa distribuidora no deberá intervenir ni manipular, bajo ninguna circunstancia, el sistema de medición ni su conexionado ni modificar los parámetros de facturación del suministro.

Si con la información evaluada hasta ese momento, la empresa distribuidora verifica un error que originó el exceso de consumo, deberá emitir resolución.

Si con la información evaluada hasta ese momento, la empresa distribuidora no advierte ningún error que haya originado el exceso de consumo reclamado, deberá continuar con el procedimiento de reclamo realizando la evaluación, en el siguiente orden de prelación:

- c) Informar de forma clara al reclamante acerca de su derecho a solicitar la intervención de empresas contrastadoras autorizadas para la evaluación del funcionamiento del equipo de medición de energía, indicándole las empresas facultadas a llevar a cabo esa prueba y sus costos y otorgándole el plazo de cuatro (4) días hábiles para solicitarla; a tal fin la concesionaria utilizará el Formato N° 7 que consta en el Anexo 2 de la presente Directiva. Asimismo, deberá informarle que sólo cargará el costo de la prueba si el resultado arroja que el medidor operaba correctamente y su reclamo es desestimado. No será necesaria esta acción cuando se cuente con los resultados de una prueba de contraste realizada al sistema de medición en una fecha posterior al período reclamado.

- d) En caso el usuario solicita la prueba de contraste, la empresa distribuidora deberá contratar a la empresa contrastadora elegida por el usuario, asumiendo preliminarmente el costo de ello.

- e) Si el usuario no solicita la prueba de contraste dentro del plazo, la distribuidora eléctrica, de oficio, y siempre que el consumo reclamado exceda en cuarenta por ciento (40%) el consumo promedio de los últimos doce meses, sin incluir los consumos estacionales, deberá proceder, a su costo, con la intervención del sistema de medición (efectuando pruebas técnicas similares a la prueba de contraste en campo) y a la realización de la prueba de aislamiento de las instalaciones internas del predio del reclamante, que se realizará en el sistema de medición, salvo oposición expresa del usuario a que se lleve a cabo dichas pruebas. Cuando la concesionaria informe sus resultados deberá incluir la referencia a la vigencia de la calibración del equipo utilizado en el contraste.

Los resultados de las pruebas indicadas en los literales d) y e) se evaluarán de manera conjunta con los demás medios de prueba.

19.4 En el caso de los reclamos por corte del servicio, corresponde que la empresa distribuidora, bajo sanción de nulidad, realice la evaluación conforme a lo previsto en el Reporte 2, contenido en el Anexo N° 3 de la presente Directiva. Dicho Reporte debe ser anexado al expediente, conjuntamente con la documentación que acredite la información ahí consignada.

Artículo 20°.- RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

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

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

- b) 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.

c) 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.

d) 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.

20.2 La empresa distribuidora declarará improcedente el reclamo cuando:

a) El pedido esté vinculado a una materia que no es reclamable a través de este procedimiento.

b) Quien reclama carezca de interés o legitimidad para obrar.

c) Cuando el pedido sea jurídica o físicamente imposible.

d) Cuando existan acuerdos entre la empresa distribuidora y el usuario sobre la misma materia reclamada.

e) Cuando la materia reclamada haya sido resuelta o se encuentre en trámite dentro de otro procedimiento administrativo.

20.3 La empresa distribuidora al resolver la materia reclamada podrá declararla:

a) **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.

b) **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.

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

Artículo 21°.- SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

21.1 Operará el silencio administrativo positivo en los siguientes supuestos:

a) 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).

b) 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.

c) 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.

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

21.2 Si la empresa distribuidora se pronuncia fuera de los plazos establecidos, dicha resolución es nula. Si la notifica fuera de plazo es ineficaz. En cualquiera de los casos, a solicitud del usuario o de oficio, JARU declarará la aplicación del silencio administrativo positivo, lo que implica que su reclamo se considerará fundado, teniendo el carácter de resolución que pone fin al procedimiento. La aplicación del silencio administrativo positivo será declarada sólo si no contraviene el ordenamiento jurídico, en concordancia con lo dispuesto en el numeral 5.3 del artículo 5° y numeral 10.3 del artículo 10° de la Ley N° 27444 y sus modificatorias.

Artículo 22°.- RECURSOS ADMINISTRATIVOS

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

a) **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.

b) **Apelación:** será resuelto por JARU, órgano que 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.

22.2 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 u Osinergmin, corriendo el plazo para resolver desde que lo reciba la distribuidora.

22.3 Son requisitos de admisibilidad de los recursos:

a) Nombre completo del usuario. En caso el recurso administrativo sea presentado por el representante o apoderado del usuario, que hasta el momento no se encontraba acreditado en el procedimiento, deberá hacerlo con la documentación correspondiente.

b) Número de resolución que cuestiona.

c) Firma o huella digital.

22.4 De no cumplirse con alguno de los mencionados requisitos, en el plazo de dos (2) días hábiles, se requerirá al usuario que subsane la omisión. Dicha subsanación deberá efectuarse dentro de los dos (2) días hábiles de solicitada. De no hacerlo, se declarará inadmisibles el recurso administrativo.

22.5 Para la presentación de los recursos administrativos puede utilizarse el Formato 4, contenido en Anexo 2 de la presente Directiva.

22.6 Los recursos administrativos que no se presenten dentro del plazo previsto en la presente Directiva, serán declarados improcedentes.

Artículo 23°.- REMISIÓN DE EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO

23.1 Cuando el usuario presente recurso de apelación dentro del plazo establecido, la empresa distribuidora deberá remitir copia completa y legible del expediente administrativo a JARU en el plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha que recibe el recurso del usuario o que le es remitido por Osinergmin.

23.2 El expediente administrativo deberá ser remitido con el Formato N° 6 del Anexo 2 de la presente Directiva, debiendo contener correlativamente todos los actuados en primera instancia, desde el reclamo del usuario, y los sucesivos actuados hasta la interposición del recurso de apelación.

23.3 Para el caso de las materias previstas en el Anexo N° 4 de la presente Directiva, los expedientes administrativos deberán contener la documentación ahí indicada que resulte aplicable.

Artículo 24°.- AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

24.1 De oficio o a pedido de alguna de las partes, JARU podrá citarlas a una audiencia de conciliación, la cual se realizará con la participación del Secretario Técnico correspondiente o personal que éste designe para tal efecto.

24.2 Si las partes llegan a un acuerdo, se levantará el acta de conciliación respectiva en la que consten en forma clara los acuerdos adoptados y la forma y plazo para su cumplimiento.

24.3 El acta de conciliación surte los efectos de una resolución que pone fin al procedimiento administrativo, por lo que los aspectos conciliados no

son susceptibles de ser nuevamente cuestionados en vía administrativa.

Artículo 25°.- RESOLUCIÓN DE JARU

25.1 JARU resolverá el recurso de apelación en los siguientes plazos:

a) Los reclamos en que se cuestione el corte del servicio efectuado y se solicite su reposición: dentro del plazo de diez (10) días hábiles, desde el día siguiente a la recepción del expediente.

b) Los reclamos en que se cuestione únicamente el exceso de consumo de energía eléctrica de usuarios en la opción tarifaria BT5B: dentro del plazo de quince (15) días hábiles, desde el día siguiente a la recepción del expediente.

c) 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 la recepción del expediente.

El plazo se computa desde que se recibe el expediente completo de la empresa distribuidora. En caso JARU requiera la subsanación de algún requisito de admisibilidad, procederá conforme a lo establecido en el numeral 22.4 del artículo 22° de esta Directiva, computándose el plazo desde la subsanación.

25.2 JARU podrá declarar improcedente el recurso de apelación por las causales previstas en el numeral 2 del artículo 20°, que resulten aplicables.

25.3 JARU al resolver el recurso de apelación podrá:

a) Confirmar la resolución de la empresa distribuidora.

b) Revocar la resolución de la empresa distribuidora. En este caso deberá señalar el nuevo sentido.

c) Declarar la Nulidad de la resolución emitida por la empresa distribuidora cuando haya sido invocada por el usuario en su recurso de apelación o de oficio. Deberá sustentarse en una causal de nulidad prevista en el artículo 10° de la Ley del Procedimiento Administrativo General. En este caso, de corresponder, deberá reponer el procedimiento al estado en que se produjo el vicio y establecer el plazo para las acciones que disponga. De contar con los elementos suficientes, podrá resolver sobre el fondo del reclamo.

Cuando el recurso de apelación contenga más de un aspecto cuestionado, puede coexistir más de un sentido.

25.4 Luego de emitida la resolución de JARU, solo es posible, de oficio o a solicitud de alguna de las partes, su aclaración respecto de algún punto oscuro o dudoso, o la rectificación de algún error material o aritmético.

25.5 Cuando se configuren una causal prevista en el artículo 10° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, JARU, de oficio, podrá declarar la nulidad de su propia resolución aunque haya quedado firme, siempre que agravié el interés público. La facultad para declarar la nulidad de oficio prescribe al año, contado a partir de la fecha en que quedó consentida. Se requiere acuerdo unánime de sus miembros, en el caso de la Sala Colegiada.

Artículo 26°.- SUSPENSIÓN DEL PLAZO DEL PROCEDIMIENTO

JARU y la empresa distribuidora, excepcionalmente, podrán suspender mediante Resolución debidamente motivada, el trámite del procedimiento administrativo de reclamo cuando requieran información indispensable para resolver. El plazo del trámite se reanuda una vez recibida la información solicitada o, en su defecto, cuando se hayan cumplido los plazos para su obtención sin que ello haya sucedido.

Artículo 27°.- SILENCIO ADMINISTRATIVO NEGATIVO

Transcurridos los plazos establecidos para la resolución del recurso de apelación, según la materia que se trate, sin que JARU haya emitido pronunciamiento, el usuario podrá considerar denegado su recurso a efectos de interponer las acciones judiciales correspondientes, o puede esperar el pronunciamiento expreso de JARU, órgano que mantiene su obligación de resolver.

Artículo 28°.- AGOTAMIENTO DE LA VÍA ADMINISTRATIVA

28.1 Contra la resolución emitida por JARU no cabe la interposición de recurso administrativo alguno.

28.2 Con la resolución emitida por JARU confirmando o revocando lo resuelto por la empresa distribuidora u operando el silencio administrativo negativo por acción del reclamante, queda agotada la vía administrativa, quedando expedito el derecho de las partes que se considere afectada de interponer las acciones judiciales correspondientes.

CAPÍTULO III: MEDIDAS CAUTELARES

Artículo 29°.- ÓRGANO COMPETENTE Y PLAZO

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.

Artículo 30°.- TRÁMITE DE LAS SOLICITUDES

30.1 El usuario debe cumplir con los requisitos de admisibilidad establecidos en el numeral 1 del artículo 17° de la presente Directiva.

30.2 De no cumplirse con alguno de los mencionados requisitos, la Secretaría Técnica de JARU podrá requerir al usuario, en el plazo de dos (2) días, que subsane la omisión. Dicha subsanación deberá efectuarse dentro de los dos (2) días hábiles de solicitada. De no hacerlo, se declara inadmisibile la solicitud de medida cautelar. Subsanada la omisión, se inicia el cómputo del plazo para que JARU resuelva.

30.3 Las solicitudes de medida cautelar pueden presentarse en el Formato 2, contenido en el Anexo N° 2 de la presente Directiva.

30.4 Las solicitudes de medida cautelar podrán declararse improcedentes por las causales previstas en el numeral 2 del artículo 20°, que resulten aplicables.

Artículo 31°.- REQUISITOS DE LA MEDIDA CAUTELAR

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

- a) Apariencia del derecho invocado
- b) Perjuicio en la demora del procedimiento o daño irreparable

31.2 Para efectos de su ejecución será requisito para presentación de contracautela.

31.3 Cuando el usuario acredite el corte del servicio en su suministro, se considera cumplido el requisito b) del numeral 31.1 del artículo 31°.

Artículo 32°.- PROVISIONALIDAD DE LA MEDIDA CAUTELAR

32.1 La medida cautelar otorgada quedará sin efecto automáticamente cuando concluya el procedimiento de reclamo.

32.2 La medida cautelar podrá ser levantada en cualquier momento por JARU.

32.3 Si se otorga la medida cautelar antes de que el usuario haya iniciado el procedimiento de reclamo, el usuario deberá formular su reclamo ante la empresa distribuidora dentro de los diez (10) días hábiles posteriores, contados desde la fecha en que se ejecutó dicha medida; caso contrario, la resolución que declaró fundada la medida cautelar quedará sin efecto automáticamente.

Artículo 33°.- RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

33.1 Contra el otorgamiento o denegatoria de una solicitud de medida cautelar, la empresa distribuidora o el usuario, respectivamente, sólo podrán interponer recurso de reconsideración en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución.

33.2 JARU resolverá la solicitud en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de presentado el recurso, con lo cual quedará concluido el procedimiento.

CAPÍTULO IV: QUEJAS

Artículo 34°.- SUPUESTOS DE 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:

- a) Por la negativa injustificada a recibir o admitir a trámite su reclamo.
- b) Por haberle cortado el servicio por la falta de pago de un monto que es materia de reclamo.
- c) 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.
- d) Por suspender injustificadamente el procedimiento de reclamo.
- e) Para que se declare la aplicación del silencio administrativo positivo.
- f) Por no remitir a Osinergmin su recurso de apelación.
- g) Por otros defectos de tramitación del procedimiento que impidan su curso regular.

Artículo 35°.- LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LA QUEJA

35.1 La queja deberá ser presentada ante cualquiera de las oficinas de Osinergmin, a nivel nacional; o a través de la página web de Osinergmin.

35.2 La queja podrá ser también presentada ante la empresa distribuidora, que procederá a su remisión a Osinergmin, conjuntamente con sus descargos en el plazo de cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente de recibida.

Artículo 36°.- REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD

36.1 La queja deberá contener lo siguiente:

- a) Nombre completo del usuario. En caso la queja sea presentada por el representante o apoderado del usuario deberá acreditarlo con la documentación correspondiente.
- b) Número del documento de identidad del usuario y, de ser el caso, de su representante o apoderado.
- c) 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.
- d) Descripción clara y concreta de los hechos que motivan la queja.
- e) Firma o huella digital, en caso la modalidad lo permita.

36.2 El usuario podrá acompañar la documentación que permita verificar sus afirmaciones, sin perjuicio de la que remita la empresa distribuidora al presentar sus descargos.

36.3 La queja puede ser presentada mediante el Formato 3, contenido en el Anexo N° 2 de la presente Directiva.

Artículo 37°.- TRÁMITE DE LA QUEJA

37.1 Presentada la queja, la Secretaría Técnica correspondiente verificará si califica como queja y, de ser éste el caso, si cumple los requisitos de admisibilidad.

37.2 La queja será declarada improcedente cuando el procedimiento de reclamo haya concluido o no subsista el defecto de tramitación materia de queja. Asimismo, podrá declararse improcedente la queja por las causales previstas en el numeral 2 del artículo 20°, que resulten aplicables.

37.3 De no calificar como queja, el escrito será encausado conforme corresponda.

37.4 De calificar como queja, y haberse omitido requisitos de admisibilidad, se otorgará al usuario un plazo de dos (2) días hábiles para la subsanación respectiva. De no subsanarse se declarará inadmisibles las quejas.

37.5 Presentada la queja o subsanados los requisitos de admisibilidad, la Secretaría Técnica correspondiente correrá traslado a la empresa distribuidora para que en el plazo de cinco (5) días hábiles formule sus descargos.

37.6 Al remitir sus descargos, la empresa distribuidora deberá presentar la información que le permita desvirtuar lo señalado por el usuario en la queja.

Artículo 38°.- RESOLUCIÓN DE LA QUEJA

Transcurrido el plazo para que la empresa distribuidora presente sus descargos, aunque no los hubiere presentado, dentro de los siguientes quince (15) días hábiles, JARU resolverá la queja.

CAPÍTULO V: SUPERVISIÓN DE CUMPLIMIENTO

Artículo 39.- CUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES Y ACTAS

39.1 La empresa distribuidora deberá dar estricto y oportuno cumplimiento, debidamente sustentado, de acuerdo a lo dispuesto en:

- a) Las resoluciones emitidas por ellas mismas que pongan fin al procedimiento.
- b) Las medidas dispuestas por la JARU en las resoluciones emitidas en los procedimientos de reclamo, queja o medida cautelar.
- c) Las actas de acuerdo o actas de conciliación suscritas en el marco del procedimiento de reclamo.

39.2 La supervisión del cumplimiento de las resoluciones emitidas por JARU se efectuará de oficio en cada uno de los reclamos en que se haya advertido una situación de riesgo para la seguridad pública y en los casos relacionados a la calidad del servicio.

39.3 La supervisión del cumplimiento de las resoluciones emitidas por JARU en los procedimientos que no involucren las materias antes mencionadas se realizará a pedido del usuario.

39.4 La supervisión del cumplimiento de las resoluciones emitidas por las empresas distribuidoras en primera instancia o en las actas de acuerdo y conciliación, se efectuará a pedido del usuario en tanto sea formulado dentro del año de vencido el plazo para que se ejecuten las medidas dispuestas en dichos documentos.

39.5 Constatado el incumplimiento de las resoluciones emitidas en primera instancia o de las actas de acuerdo o conciliación, la Secretaría Técnica respectiva dará inicio al procedimiento administrativo sancionador correspondiente.

39.6 Constatado el incumplimiento de las resoluciones emitidas por JARU, la Secretaría Técnica respectiva requerirá a la empresa distribuidora su cumplimiento, bajo apercibimiento de la imposición por parte de JARU de multas coercitivas como mecanismo de ejecución forzosa, sin perjuicio del inicio al procedimiento administrativo sancionador correspondiente.

Artículo 40°.- SANCIONES

El incumplimiento por parte de las empresas distribuidoras a la normativa relacionada a los procedimientos de reclamo, queja y medidas cautelares constituye infracción administrativa sancionable conforme a la Escala de Multas vigente, aprobada por el Consejo Directivo.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera.- A partir de la vigencia de la presente directiva, la empresa distribuidora deberá permitir a Osinergmin, el acceso en línea, a toda la información que disponga sobre los suministros en reclamo.

Segunda.- En la tramitación del procedimiento administrativo de reclamos de usuarios de electricidad y gas natural, en aquellos casos en los que el domicilio del usuario se halle en una provincia distinta de aquella en la que se ubica la oficina de la concesionaria o de Osinergmin (según sea el caso) más cercana, se computará un plazo adicional a los señalados en la presente Directiva, respecto de las actuaciones procedimentales a cargo de los usuarios.

Para tal efecto, se considerará como plazo adicional el menor plazo fijado en el Cuadro General de Términos

de la Distancia, aprobado mediante Resolución Administrativa N° 1325-CME-PJ (o la disposición que a futuro la sustituya), que corresponda aplicar tomando como referencia la distancia entre el domicilio o lugar donde se ubique el suministro del usuario y la oficina de atención al cliente de la concesionaria o de Osinerghmin más cercana, según sea el caso.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

Primera.- En un plazo de treinta (30) días hábiles contados desde la entrada en vigencia de la presente Directiva, Osinerghmin aprobará y publicará en su portal institucional las Guías de Orientación que deberán difundir las empresas distribuidoras a sus usuarios, conforme a lo previsto en la presente Directiva. En dichas guías se incluirá la información relativa a los deberes y derechos relativos a los procedimientos materia de la Directiva.

Dichos documentos deberán ser puestos en conocimiento de los usuarios y estar además a su disposición en todos los locales de atención al público de la empresa distribuidora, así como en sus respectivos portales institucionales, dentro de los quince (15) días hábiles de su publicación en el portal de Osinerghmin.

Segunda.- Dentro de los diez (10) días hábiles de entrada en vigencia la presente norma, las empresas distribuidoras deberán remitir a Osinerghmin la relación actualizada de los encargados de resolver los reclamos en primera instancia, así como las actas de acuerdo. Cualquier modificación que se produzca posteriormente deberá ser comunicada en igual plazo desde producida.

Tercera.- Dentro de los diez (10) días hábiles de entrada en vigencia la presente Directiva, las empresas distribuidoras deberán informar a Osinerghmin, el horario de atención al público, el cual deberá ser también puesto a conocimiento del público en general, mediante la colocación de avisos visibles en todos los establecimientos y en su página web. Cualquier variación del horario de atención deberá ser comunicada a Osinerghmin y a la ciudadanía con al menos un (1) día de anticipación por los mismos medios mencionados. Bajo ninguna circunstancia el horario de atención será menor a ocho (8) horas diarias.

Cuarta.- En un plazo no mayor a sesenta (60) días hábiles contados desde la entrada en vigencia de la presente Directiva, la Secretaría Técnica de los Órganos Resolutivos deberá presentar al Consejo Directivo una propuesta de nueva Tipificación y Escala de Multas, que se encuentre adecuada a lo previsto en la presente Directiva.

Quinta.- En un plazo no mayor a sesenta (60) días hábiles contados desde la publicación de la presente Directiva, la Gerencia de Fiscalización Eléctrica y la Gerencia de Fiscalización de Gas Natural deberán presentar al Consejo Directivo una propuesta de adecuación de sus Procedimientos de Supervisión acorde con las disposiciones de la presente Directiva.

Sexta.- La implementación de las disposiciones relacionadas a la notificación electrónica deberán seguir las pautas que al respecto establezca Osinerghmin.

Sétima.- La disposición establecida en el literal e) del artículo 9.1 de la presente Directiva será de aplicación desde la puesta en vigencia de dicha norma exclusivamente para los establecimientos de atención al público de las empresas de distribución al público situados en los sectores típicos 1, 2 y 3, así como en los establecimientos de atención al público de empresas distribuidoras de gas natural ubicados en zona urbana. Ulteriormente, Osinerghmin establecerá un cronograma para que se vaya definiendo la fecha de inicio de aplicación de dicha norma para el resto de centros de atención al público de las concesionarias.

Octava.- Sin perjuicio de la entrada en vigencia de la presente Directiva, la exigencia del uso de papel autocopiativo a que se refiere el artículo 11.3 de la presente norma será exigible a partir del primer día útil de abril del año 2016.

Novena.- Los procedimientos administrativos iniciados con anterioridad a la vigencia de la presente Directiva se regirán por las normas aplicables al momento de su presentación hasta la culminación del respectivo procedimiento.

ANEXO 1:

DEFINICIONES

Anexo 1: DEFINICIONES

Contracautela: Garantía presentada por quien solicita una medida cautelar con la finalidad de asegurar a la empresa distribuidora el resarcimiento de los daños 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. Se admite contracautela en la modalidad de caución juratoria, consistente en una garantía personal.

Cargos asociados al consumo de energía eléctrica: cargos regulados por Osinerghmin o establecidos por las normas aplicables al servicio público de electricidad, cuyo importe se obtiene considerando el consumo mensual efectuado en el suministro.

Cargos mínimos en los suministros de electricidad: cargos obligatorios establecidos por las normas aplicables al servicio público de electricidad para todos los suministros así se encuentren cortados o hayan solicitado la suspensión temporal del servicio.

Empresa distribuidora: Toda entidad que se encuentra facultada por la normativa para brindar los servicios públicos de electricidad y gas natural.

JARU: Tribunal Administrativo de Osinerghmin, creado por ley, con plena autonomía funcional.

Libro de Observaciones: Documento por el cual los usuarios del servicio público de electricidad pueden presentar consultas, observaciones, críticas o reclamos, respecto del servicio que reciben. Debe ser puesto a disposición de los usuarios por las empresas distribuidoras en cada uno de sus locales de atención comercial.

Lineamientos Resolutivos: Documento aprobado en la Sala Plena de JARU, que recoge criterios aplicados de forma constante, y que se publican para generar predictibilidad de las decisiones.

Opción tarifaria BT5B: opción tarifaria contratada por el usuario para su suministro de electricidad de baja tensión en la que se le factura como consumo solo el cargo por energía.

Precedentes de Observancia Obligatoria: Documento aprobado en la Sala Plena de JARU que interpretan de modo expreso y con carácter general el sentido de la normativa, constituyendo fuente de derecho obligatoria para todos los agentes comprendidos en los procedimientos de reclamo, en tanto estén vigentes.

Reclamo: Acción del usuario con la finalidad de obtener un pronunciamiento sobre cualquier conflicto derivado de la prestación de los servicios públicos de electricidad o gas natural.

Servicios públicos de distribución de electricidad y de gas natural: Prestaciones reguladas por Osinerghmin que tienden a satisfacer las necesidades de la colectividad y han sido declarados como servicios públicos mediante Ley.

Solicitud: Pedido realizado por el usuario ante la empresa distribuidora 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. Se distingue del reclamo por su naturaleza no contenciosa y, por ello, no es atendida dentro del procedimiento administrativo de reclamo.

Usuario: Persona natural o jurídica que es titular del suministro, o usuario del servicio instalado, o que tiene calidad de ser un tercero con legítimo interés, que inicia un procedimiento regulado bajo los alcances de la presente Directiva. Excluye a quienes sean titulares o reciban los servicios de electricidad y gas natural en calidad de clientes libres o clientes independientes, respectivamente.

**ANEXO 2:
FORMATOS**

FORMATO 1: RECLAMO

Fecha del

reclamo: ____/____/____ Empresadistribuidora: _____

Código de

reclamo: _____

Usuario:		Documento de identidad:	
Relación con el Titular:		Representante o apoderado:	
N° de Suministro : (opcional)		Teléfono:	
Domicilio para notificaciones:			
Acepto notificación digital:	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Correo Electrónico:

MOTIVO DEL RECLAMO:

Negativa a la instalación del suministro	Domicilio para el que se solicita el suministro:
Excesiva facturación	<input type="checkbox"/> Consumo <input type="checkbox"/> Cargo
	Cargo: _____ Importe: _____ Mes: _____
Corte del servicio	<input type="checkbox"/> Por deuda <input type="checkbox"/> Por seguridad
	Fecha del corte: _____
Recupero	<input type="checkbox"/> Error de facturación <input type="checkbox"/> Manipulación del suministro
Negativa al cambio de opción tarifaria	Opción tarifaria actual: _____
	Opción tarifaria solicitada: _____
Negativa al incremento de potencia	Potencia actual: _____
	Potencia solicitada: _____
Reembolso de aportes o contribuciones	Modalidad del aporte: _____
	Fecha del aporte: _____
	Modalidad de devolución: _____
Mala calidad de producto/servicio	<input type="checkbox"/> Problemas de tensión <input type="checkbox"/> Interrupciones
	Fecha (s): _____
Otras cuestiones vinculadas a la prestación de los servicios públicos de electricidad y gas natural.	Especificar: _____

EXPLICACIÓN DEL RECLAMO:

DOCUMENTOS QUE ADJUNTA AL RECLAMO:

Firma o Huella:

**FORMATO 2: SOLICITUD DE MEDIDA CAUTELAR**

Fecha de la solicitud: ____/____/____

Empresadistribuidora: _____

Usuario:		Documento de identidad:	
Relación con el Titular:		Representante o apoderado:	
N° de Suministro : (opcional)		Teléfono:	
Domicilio para notificaciones:			
Acepto notificación digital:	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Correo Electrónico:

MOTIVO DE LA SOLICITUD:

Instalación del suministro		Domicilio para el que se solicita:
Reconexión del servicio		Fecha del corte: Razón del corte:
Otros		Especificar:

REQUISITOS DE LA SOLICITUD:

Apariencia de derecho	Explique por qué cree tener razón:
Peligro en la demora	Explique por qué le afecta esperar hasta que se resuelva el reclamo
Contracautela	Caución juratoria (declaración jurada). SI _____ Otra: Especificar. _____

DOCUMENTOS QUE ADJUNTA AL RECLAMO:**Firma o Huella:**

FORMATO 3: QUEJA

Fecha de la queja: ____/____/____

Empresadistribuidora: _____

Usuario:		Documento de identidad:	
Relación con el Titular:		Representante o apoderado:	
N° de Suministro : (opcional)		Teléfono:	
Domicilio para notificaciones:			
Acepto notificación digital:	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Correo Electrónico:

MOTIVO DE LA QUEJA:

No recibir o no admitir injustificada el reclamo.		Fecha del hecho:
Corte del servicio por la falta de pago de un monto reclamado.		Fecha del reclamo: Fecha del corte:
Incluir en el recibo el monto materia de reclamo.		Fecha del reclamo: Mes del recibo: Cargo y monto en reclamo:
Suspender injustificadamente el procedimiento de reclamo.		Fecha del reclamo: Fecha de suspensión:
Declarar la aplicación del silencio administrativo positivo.		Fecha del reclamo:
No remitir a Osinergmin el recurso de apelación.		Fecha del recurso: Resolución cuestionada:
Otros defectos de tramitación del procedimiento que impidan su curso regular o que afecten las garantías del usuario.		Especificar:

EXPLICACIÓN DE LA QUEJA:

DOCUMENTOS QUE ADJUNTA A LA QUEJA:

Firma o Huella:

FORMATO 5: EDICTO

PROCEDIMIENTO DE RECLAMO		Expediente	
Usuario:		Empresa distribuidora:	
Suministro:		Materia reclamada:	
N° de Resolución:		Fecha de resolución:	
Parte resolutive:			
Plazo para impugnar:	15 días hábiles	La presente resolución surte efectos a partir del día siguiente a su publicación en el presente diario.	

FORMATO 6: INFORME DE ELEVACIÓN DEL RECURSO

Empresa distribuidora: _____ Código del reclamo: _____

DATOS DEL USUARIO Y SUMINISTRO

Usuario		Documento de identidad	
Representante			
Domicilio para notificaciones:		Suministro:	
		Domicilio del suministro:	

DATOS DEL RECLAMO:

Materia (s) reclamada (s):	Corte del servicio	Suministro aún cortado	SI	NO
	Excesiva facturación del consumo/ cargos asociados/cargos fijos	BT5B		
		Otras opciones tarifarias		
	Mala calidad	Tensión		
		Interrupción		
	Contribuciones reembolsables	Aporte dinerario		
Ejecución de obra				
	Otros. Especificar:			
Monto en reclamo:		Fecha del reclamo:	/	/
N° de Resolución del reclamo:		Fecha de la resolución:	/	/
N° de Resolución del recurso de reconsideración			/	/
Sentido de la resolución:	FUNDADO EL RECLAMO. Se cuestiona medida correctiva dispuesta			
	FUNDADO EN PARTE. Se cuestiona extremo desestimado			
	FUNDADO EN PARTE. Se cuestiona medida correctiva dispuesta			
	INFUNDADO			
	IMPROCEDENTE			

SOBRE EL RECURSO DE APELACIÓN:

Argumentos del usuario	Argumentos de la empresa distribuidora
Representante de empresa distribuidora:	

FORMATO 7: MODELO DE CARTA A USUARIOS PARA SELECCIÓN DE EMPRESA CONTRASTADORA

LUGAR, FECHA

 Señor (Sra.)
 NOMBRE
 DIRECCIÓN
 CIUDAD

 Suministro: N° SUMINISTRO
 Asunto: RECLAMO
 Referencia: CÓDIGO DE RECLAMO

Nos dirigimos a usted con relación atención al reclamo que ha presentado el **(FECHA)** sobre **(MOTIVO DEL RECLAMO)**.

De acuerdo con lo establecido en los literales a y b del numeral 19.3 de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural por Red de Ductos"¹, la empresa distribuidora de electricidad ha descartado errores de lectura y de facturación.

Considerando que los consumos de su suministro son registrados por un medidor de tipo **TIPO DE MEDIDOR**, cumplimos con informarle a continuación las empresas autorizadas para realizar la prueba de contraste a este tipo de medidor:

Ítem	Empresa Autorizada	Trabajo en laboratorio/ campo:	Costo (Nuevos Soles)
1			
2			
3			
4			
5			
6			

Los importes señalados incluyen el I.G.V

Si usted estima conveniente que se efectúe una revisión al medidor, deberá hacernos llegar su solicitud de contrastación en un plazo de cuatro (4) días hábiles, con la elección de la empresa contrastadora y tipo de contrastación, de conformidad con el numeral 6.1.1 de la Norma DGE "Contraste del Sistema de Medición de Energía Eléctrica"².

El costo de la prueba de contraste será cubierto inicialmente por la empresa distribuidora de electricidad. Una vez concluido el procedimiento de reclamo, se determinará si corresponde trasladar dicho costo al reclamante, en función a lo siguiente:

- Si el reclamo se declara **infundado** y el medidor resulta conforme, el reclamante asumirá el costo total de la prueba;
- Si el reclamo se declara **infundado** pero el equipo de medición resulta defectuoso, el reclamante no asumirá el costo de la prueba;
- Si el reclamo se declara **fundado**, la concesionaria asumirá el costo de dicha prueba.

Sin otro particular nos despedimos de usted.

Atentamente,

 FIRMA
 EMPRESA DISTRIBUIDORA

1 Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS/CD

2 Resolución Ministerial N° 496-2005-EM/DM

**ANEXO 3:
REPORTES DE EVALUACIÓN**

REPORTE 1: EVALUACIÓN DEL RECLAMO POR EXCESIVO CONSUMO FACTURADO

Suministro		Opción Tarifaria	
Titular			
Usuario			
Materia	EXCESIVO CONSUMO FACTURADO		

1. DATOS DEL (LOS) CONSUMO (S) RECLAMADO (S)

Mes reclamado	Periodo de Facturación	Pliego Tarifario en la fecha de reclamo	kW.h/mes	Factor de medición	Importe facturado por energía

Lecturas correlativas: SI___ NO___
Acumulación de consumos: SI___ NO___
Liquidación de consumos: SI___ NO___

2. DATOS HISTÓRICOS DEL SUMINISTRO

(Considerando 36 meses previos a mes reclamado)

Consumos estacionales: SI___ NO___
Periodo alto: _____
Facturación por promedios: SI___ NO___
Mes(es): _____
Facturación atípica (excede 4 veces desviación estándar): SI___ NO___
Mes(es): _____

3. DATOS DEL MEDIDOR QUE REGISTRÓ EL (LOS) CONSUMO (S) RECLAMADOS

Medidor N°:		Fecha de fabricación:		Fecha de instalación:	
Marca:		Modelo:			
Mes de facturación	Fecha	Lecturas	Diferencia de lecturas	Factor de medición	Consumo
	(Inmediata anterior al mes en reclamo)				
	(Del mes (es) en reclamo)				
	Inmediata (s) posterior (es)				
	Verificación de campo debido al reclamo				

Diferencia de lecturas coinciden con kWh/mes facturados: SI___ NO___
Observaciones:

DEBERÁ ANEXARSE A ESTE REPORTE LA DOCUMENTACIÓN QUE PERMITA VERIFICAR LA INFORMACIÓN CONSIGNADA

REPORTE 2: EVALUACIÓN DEL RECLAMO POR CORTE DEL SERVICIO

Suministro:		Opción Tarifaria:	
Titular:			
Usuario:			
Materia:	CORTE DEL SERVICIO	N° de Orden de Corte:	

1. **FECHA Y HORA DEL CORTE DEL SERVICIO:** ____/____/____ ____:____ hrs.

2. **MOTIVO DEL CORTE DEL SERVICIO:** _____

a) Deudas impagas:

	Facturaciones del mes impagas:		y/o Cuotas convenio Impagas:	
Periodo de facturación:				
Fecha de emisión:				
Fecha de vencimiento:				
Importes reclamados:	SI NO	SI NO	SI NO	SI NO
Fecha del reclamo:				

b) Vulneración del suministro:

Vulneración reportada:	Fecha de la intervención:	Fecha de la normalización:	Reclamo en trámite?	Fecha del reclamo:
			SI NO	

c) Riesgo eléctrico:

Situación reportada:	Fecha de la detección:	Situación actual:

Observaciones:

DEBERÁ ANEXARSE A ESTE REPORTE LA DOCUMENTACIÓN QUE PERMITA VERIFICAR LA INFORMACIÓN CONSIGNADA

**ANEXO 4:
DOCUMENTACIÓN**

Anexo 4: INFORMACIÓN A SER INCLUIDA EN EL EXPEDIENTE

a) Cortes del servicio:

Reporte N° 2 de evaluación del reclamo
Orden y actas de corte y reconexión
Detalle de facturaciones y pagos
Convenios de pago o transacción extrajudicial
Registros de reclamos en trámite, de ser el caso.

b) Excesiva facturación:

Reporte N° 1 de evaluación del reclamo
Acta de verificación de lecturas
Detalle de facturaciones
Historial de consumos y lecturas
Certificado de aferición
Certificado de pruebas de contraste
Acta de resultado de pruebas al medidor.

c) Recuperos:

Detalle de facturaciones
Historial consumos y lecturas con su fecha de realización
Actas de intervención al suministro
Certificado de aferición del nuevo medidor
Actas de verificación de lecturas, cuando corresponda
Acta de instalación del medidor cuando corresponda
Demás documentos que se señalan en la norma de recupero, según corresponda.

1191066-1

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 2º de la Resolución N° 269-2014-OS/CD se publica lo siguiente:

ANÁLISIS A COMENTARIOS RECIBIDOS RESPECTO AL PROYECTO DE DIRECTIVA DE RECLAMOS DE USUARIOS (RESOLUCION N° 188-2014-OS/CD)				
Contenido de la norma Original	Proyecto de norma modificada	Persona natural o jurídica que realiza el comentario	Comentario recibido	Evaluación de Osinergmin
<p>I. OBJETIVO:</p> <p>Establecer el procedimiento administrativo que deberán observar las empresas de distribución de los servicios públicos de electricidad y gas natural por red de ductos en primera instancia, así como por la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios (JARU) del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin) como segunda y última instancia, para la tramitación de los reclamos presentados con relación a la prestación de dichos servicios.</p>	<p>ARTÍCULO 1°.- OBJETIVO:</p> <p>Garantizar a los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural normas que permitan procedimientos administrativos expeditivos y efectivos para la atención de cualquier reclamo y trámites que formulen con relación a dichos servicios.</p>	<p>Omar Ruiz Huerta CONTUGAS S.A.C.</p>	<p>Solicita incorporar lo siguiente: "ARTÍCULO 1°.- OBJETIVO: <i>Garantizar a los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural un procedimiento administrativo expeditivo y efectivo para la atención de cualquier reclamo que formulen con relación a dichos servicios."</i></p>	<p>Admitido Parcialmente: Atendiendo a esta observación se está precisando el texto del artículo 1 pues la directiva también comprende quejas, medidas cautelares y verificación del cumplimiento de medidas correctivas dictadas a favor de los usuarios.</p> <p><i>"Garantizar a los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural normas que permitan procedimientos administrativos expeditivos y efectivos para la atención de cualquier reclamo y trámites afines que formulen con relación a dichos servicios."</i></p>
<p>1 TÍTULO PRIMERO: DISPOSICIONES GENERALES</p> <p>1.1. PRINCIPIOS</p> <p>Los procedimientos de atención de los reclamos se rigen por los principios establecidos en el artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.</p>	<p>ARTÍCULO 3°.- PRINCIPIOS</p> <p>Los procedimientos administrativos normados en la presente Directiva, se rigen por los principios de celeridad, de concentración procesal, de simplicidad, de transparencia, de no discriminación, de responsabilidad, de gratuidad, de presunción de veracidad, de eliminación de exigencias costosas, de subsanación, y de buena fe, recogidos en el artículo 64° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.</p>	<p>Omar Ruiz Huerta CONTUGAS S.A.C.</p>	<p><i>"(...) debería indicarse que los Principios previstos en la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444) deben de ser aplicados de manera supletoria a los indicados en el Procedimiento."</i></p> <p>Solicita modificar el artículo de la siguiente forma: "ARTÍCULO 3°.- PRINCIPIOS <i>Los procedimientos administrativos normados en la presente Directiva, se rigen por los principios de celeridad, de concentración procesal, de simplicidad, de transparencia, de no discriminación, de responsabilidad, de gratuidad, de presunción de veracidad, de eliminación de exigencias costosas, de subsanación, y de buena fe, recogidos en el artículo 64° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, serán de aplicación los Principios previstos en la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444)."</i></p>	<p>Admitido Parcialmente: Se ha precisado la redacción del artículo para incorporar también los principios de la Ley del Procedimiento Administrativo General.</p> <p><i>"Los procedimientos administrativos normados en la presente Directiva, se rigen por los principios de celeridad, de concentración procesal, de simplicidad, de transparencia, de no discriminación, de responsabilidad, de gratuidad, de presunción de veracidad, de eliminación de exigencias costosas, de subsanación, y de buena fe, recogidos en el artículo 64° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y el artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General."</i></p>
		<p>Miguel Cueva Usquiano Jefe de la Of. de Asesoría Legal ELECTRO UCAYALI</p>	<p>Solicita modificar de la siguiente forma: "ARTÍCULO 3°.- PRINCIPIOS <i>Los procedimientos de atención de los reclamos se rigen por los principios establecidos en el artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General."</i></p>	<p>Admitido Parcialmente: Se ha precisado la redacción del artículo para incorporar también los principios de la Ley del Procedimiento Administrativo General. (Ver comentario CONTUGAS S.A.C).</p>
		<p>Soraya Ahomed Gerencia Legal EDELNOR</p>	<p><i>"(...) Se debe precisar que también son aplicables a los procedimientos de atención de los reclamos los principios establecidos en el artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General."</i></p>	<p>Admitido Parcialmente: Se ha precisado la redacción del artículo para incorporar también los principios de la Ley del Procedimiento Administrativo General. (Ver comentario CONTUGAS S.A.C).</p>
		<p>Ing. Jorge Jáuregui Chinchay Gerente Comercial ELECTRO ORIENTE</p>	<p>Solicita modificar de la siguiente forma: <i>"Los procedimientos administrativos normados en la presente Directiva se rigen por los principios establecidos en el artículo IV del Título Preliminar de la Ley N°2744, Ley del Procedimiento Administrativo General y, en lo que resulten pertinentes, por los principios de celeridad, de concentración procesal, de simplicidad, de transparencia, de no discriminación, de responsabilidad, de gratuidad, de presunción de veracidad, de eliminación de exigencias costosas, de subsanación, y de buena fe, recogidos en el artículo 64° del Código de Protección y Defensa del Consumidor."</i></p>	<p>Admitido Parcialmente: Se ha precisado la redacción del artículo para incorporar también los principios de la Ley del Procedimiento Administrativo General. (Ver comentario CONTUGAS S.A.C).</p>

		Javier Muro Rosado Gerente Corporativo DISTRILUZ	Solicita modificar de la siguiente forma: "Los procedimientos de atención de los reclamos se rigen por los principios establecidos en el artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General".	Admitido Parcialmente: Se ha precisado la redacción del artículo para incorporar también los principios de la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ver comentario CONTUGAS S.A.C).
		Luis Landa Antayhua Gerente de Comercialización ELECTRO PUNO S.A.A.	Solicita modificar de la siguiente forma: "ARTÍCULO 3°.- PRINCIPIOS Los procedimientos de atención de los reclamos se rigen por los principios establecidos en el artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General". Asimismo, considera que ha omitido la normativa aplicable al Sector, contraviniendo al Principio de Legalidad.	Admitido Parcialmente: Se ha aceptado parcialmente el comentario, precisando de modo expreso la aplicación de la Ley del Procedimiento Administrativo General. (Ver comentario CONTUGAS S.A.C).
1.2 Terminología Aplicable Para efectos del presente procedimiento se entenderá por: (...) Reclamo: Acción del usuario, 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 prestación del servicio público de electricidad o de distribución de gas natural por red de ductos.	ARTÍCULO 4°.- DEFINICIONES En el Anexo 1 se definen los términos utilizados en la presente Directiva. Anexo 1: (...) Reclamo: Acción del usuario con la finalidad de obtener un pronunciamiento sobre cualquier conflicto derivado de la prestación de los servicios públicos de electricidad o gas natural.	Ing. Jorge Jáuregui Chinchay Gerente Comercial ELECTRO ORIENTE	Con respecto a la Definición de ' Libro de Observaciones ' consulta lo siguiente: "(...) <i>consideramos necesario que en la definición del Libro de Observaciones se precise si sustituye a cualquier referencia y obligación establecida en el Código de Protección y Defensa del Consumidor respecto al indicado Libro de Reclamaciones</i> " Con respecto a la Definición de ' Reclamo ' consulta lo siguiente: "consideramos necesario que la nueva Directiva corrija tal situación (en relación de que en la casuística ha mostrado otros tipos de reclamos como pagos por indemnizaciones y/o reparaciones por daño material) <i>corrija tal situación estableciendo de modo específico las materias de objeto de reclamo a fin de que las concesionaria y principalmente los usuarios no inicien procedimiento que posteriormente son declarados improcedentes.</i> "	Desestimado: Con relación a la inquietud planteada por Electro Oriente, es necesario señalar que para los efectos relacionados a la prestación del servicio público de electricidad, el Libro de Observaciones sustituye plenamente al Libro de Reclamaciones, tal como se lo comunicó la Gerencia de Fiscalización Eléctrica de Osinergmin a las empresas distribuidoras de electricidad en el año 2012. En cuanto al segundo aspecto planteado por la empresa concesionaria, se debe señalar que no se ha acogido su propuesta, puesto que la redacción de un listado cerrado ("numerus clausus") podría generar una limitación (y por tanto una restricción a los derechos de los ciudadanos) respecto a materias que si bien son reclamables, no son muy comunes o frecuentes como para incorporarlas en un listado expreso.
No considerado	ARTÍCULO 5°.- GRATUIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS Los procedimientos que se rigen por la presente Directiva no se encuentran sujetos al pago de derechos de trámite, en ninguna de sus instancias.	Omar Ruiz Huerta CONTUGAS S.A.C.	"(...) <i>el artículo 5° que determina la gratuidad de los procedimientos es innecesario, ya que el artículo 3° del Procedimiento tiene previsto el principio de gratuidad y sería redundante establecerlo nuevamente.</i> "	Desestimado: No se ha incorporado la sugerencia. Ello por cuanto la información contenida en este artículo es más precisa respecto a los alcances del principio de gratuidad y desarrolla el mismo, para proporcionar información que se estima resultará beneficiosa para los usuarios y ciudadanos en general.
1.4. INTERVENCIÓN DE ABOGADO Durante la tramitación del procedimiento no será necesaria la intervención de abogado. En caso el reclamante sea asistido por abogado, en cualquier etapa del procedimiento podrá otorgarle facultades generales y/o especiales de representación.	ARTÍCULO 6°.- INTERVENCIÓN DE ABOGADO Para la tramitación de los procedimientos contenidos en la presente Directiva no será necesaria la intervención de abogado.	Soraya Ahomed Gerencia Legal EDELNOR	Solicita incorporar lo siguiente: "(...) <i>En caso el reclamante sea asistido por abogado, en cualquier etapa del procedimiento podrá otorgarle facultades generales y/o especiales de representación.</i> "	Desestimado: No se ha aceptado esta propuesta, ya que el artículo 7 de este dispositivo ya hace mención expresa a las facultades de representación de los administrados.
		José Rodríguez Jefe de la Unidad de Atención al Cliente SEAL	Solicita incorporar lo siguiente: "En los procedimientos que regula la presente Directiva, no es obligatorio que los usuarios de servicios públicos cuenten con la asesoría de un abogado."	Desestimado: No se ha adoptado el planteamiento de SEAL por cuanto la redacción de este artículo es acorde con el artículo 64°.2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley N° 29571, norma específicamente aplicable a los usuarios de servicios públicos.
1.4. INTERVENCIÓN DE ABOGADO Durante la tramitación del procedimiento no será necesaria la intervención de abogado. En caso el reclamante sea asistido por abogado, en cualquier etapa del procedimiento podrá otorgarle facultades generales y/o especiales de representación.	ARTÍCULO 7°.- REPRESENTACIÓN 7.1 El usuario, en cualquier etapa del procedimiento, podrá otorgar facultades generales y/o especiales de representación a otra persona. 7.2 Las facultades generales se otorgan mediante carta poder simple y las facultades especiales mediante documento con firma legalizada notarialmente.	José Rodríguez Jefe de la Unidad de Atención al Cliente SEAL	Numeral 7.1 Solicita incorporar lo siguiente: "Las facultades generales y especiales que se realicen con firma legalizada o fedateada."	Desestimado: Se ha estimado no modificar la redacción originalmente propuesta, dado que la misma cumple con la finalidad de asegurar una adecuada representación de los usuarios.

	7.3 Se requiere poder especial para conciliar, celebrar transacciones o llegar a acuerdos para solucionar el conflicto de intereses, proceder a la renuncia de derechos, desistirse o efectuar cobros de sumas de dinero. No será necesario poder especial para interponer medios impugnatorios.			
1.7 ACCESO AL EXPEDIENTE 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 el expediente, no pudiendo exceder dicho costo del valor comercial vigente o el establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de Osinergmin, según corresponda	ARTÍCULO 8°.- ACCESO AL EXPEDIENTE 8.1 El usuario tiene derecho a acceder al expediente en cualquier momento del procedimiento. La empresa distribuidora y la Secretaría Técnica de JARU deberán ponerlo a su disposición. 8.2 El usuario tiene derecho a solicitar copia de cualquiera de los documentos contenidos en el expediente, al costo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA vigente	Numeral 8.2		
		Omar Ruiz Huerta CONTUGAS S.A.C.	Solicita la modificación del artículo "ARTÍCULO 8°.- ACCESO AL EXPEDIENTE" 8.1 El usuario tiene derecho a acceder al expediente en cualquier momento del procedimiento, previa solicitud a la empresa distribuidora o con la JARU, según corresponda. La empresa distribuidora y la Secretaría Técnica de JARU tienen la obligación de ponerlo a su disposición, de acuerdo a lo coordinado entre las partes. 8.2 El usuario podrá solicitar a su costo copia de cualquiera de los documentos que obran en el expediente, no pudiendo exceder dicho costo del valor comercial vigente o el establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de OSINERGMIN , según corresponda."	Admitido Parcialmente: Se ha procedido a ajustar la redacción del artículo, considerando además que no todas las concesionarias cuentan con un Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA. "8.1 El usuario tiene derecho a acceder al expediente en cualquier etapa del procedimiento. La empresa distribuidora y la Secretaría Técnica de JARU deberán ponerlo a su disposición. 8.2 El usuario tiene derecho a solicitar copia de cualquiera de los documentos contenidos en el expediente, previo pago del costo correspondiente ".
		Soraya Ahomed Gerencia Legal EDELNOR	Observa que: "Resulta pertinente precisar que se debe considerar el TUPA de OSINERGMIN."	Admitido Parcialmente: Se ha procedido a ajustar la redacción del artículo, considerando que no todas las concesionarias cuentan con un Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA. (Ver comentario CONTUGAS S.A.C.)
		GABRIEL WONG MUÑOZ Gerencia de Asuntos Regulatorios y Legales CALIDDA	Comenta lo siguiente: "En este caso, consideramos necesario se establezca un plazo mínimo de 03 días hábiles a efectos que la Concesionaria sea quien atienda la solicitud del usuario. "	Desestimado: No procede este pedido, pues de conformidad con lo previsto en el artículo 160.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, no se puede restringir normativamente el tiempo para que se produzca el acceso directo de los administrados a los expedientes.
		Ing. Jorge Jáuregui Chinchay Gerente Comercial ELECTRO ORIENTE	"En cuanto al costo de las copias de los expedientes de reclamo que soliciten el reclamante, no se está considerando que la totalidad de empresas distribuidoras no tienen TUPA aprobado, puesto que no corresponden por ser de régimen privado; por lo que consideramos que se debe mantener lo establecido en el numeral 1.7 de la Directa vigente respecto del costo de la copia debe tener como referencia (para el caso de las concesionarias) el costo del valor comercial vigente."	Admitido Parcialmente: Se ha procedido a ajustar la redacción del artículo. (Ver comentario CONTUGAS S.A.C.)
		David Chala M. Gerente Comercial ELECTRO DUNAS S.A.A	"En el caso de las empresas de distribución privadas no existe un TUPA aprobado, razón por la cual debe considerarse que el costo de las copias debe ser el aprobado por cada empresa distribuidora, debiendo quedar redactado de la siguiente manera: 8.2 El usuario tiene derecho a solicitar copia de cualquiera de los documentos contenidos en el expediente, al costo establecido por la empresa distribuidora"	Admitido Parcialmente: Se ha procedido a ajustar la redacción del artículo. (Ver comentario CONTUGAS S.A.C.)
1.5 ORIENTACIÓN AL USUARIO En todas las oficinas o sucursales de atención al público de la concesionaria, ésta deberá informar a quien se lo solicite, mediante la entrega de guías de orientación y exhibición de afiches colocados en	ARTÍCULO 9°.- SERVICIOS AL USUARIO La empresa de distribución deberá: 9.1 En todas sus instalaciones de atención al público, físicas y virtuales: a) Tener a disposición del público las guías	Numeral 9.1		
		Omar Ruiz Huerta CONTUGAS S.A.C.	"(...) la obligación que pretende establecer la presente directiva de poner a disposición del usuario un computador, no resulta razonable dado que el usuario puede consultar el estado de su reclamo en la ventanilla de atención, o vía telefónica. En tal sentido, no existe una debida proporción entre el medio y la finalidad de	Desestimado: No se ha acogido este planteamiento, pues el mismo solamente considera la perspectiva de la concesionaria, siendo que con la norma contenida en el artículo 9.1 el objetivo es dar facilidades al usuario. Sin perjuicio de ello es oportuno

<p>lugares visibles, los requisitos, deberes, derechos y demás aspectos relacionados con el servicio público que brinde, así como del procedimiento administrativo de reclamos. Las concesionarias están obligadas también a exhibir en todos sus locales de atención al público, así como en su página web, los precedentes de observancia obligatoria expedidos por la JARU. De igual modo, los lineamientos resolutivos de la JARU deberán estar obligatoriamente comprendidos en un espacio de las páginas web de las concesionarias, que sea de fácil acceso para los ciudadanos. Asimismo, deberá facilitar a los usuarios que lo soliciten un formato de reclamo que incluya una lista de los tipos de reclamos más frecuentes recibidos por la concesionaria, a fin de que pueda determinar, de considerarlo conveniente, cuál desea presentar, tales como: i) excesivos consumos facturados; ii) recuperos de consumos no registrados; iii) corte y reconexión; iv) deudas generadas por terceros; v) devolución de aportes reembolsables o contribuciones reembolsables; vi) instalación de suministro; y vii) Otros. Los formatos de reclamos, quejas y medidas cautelares deberán ser proporcionados por las concesionarias sobre la base de los elaborados y aprobados por el Osinerghmin, cuyo contenido deberá ajustarse a lo señalado en los Anexos 1 a 3 de la presente Directiva. Por su parte, el Osinerghmin también dispondrá de los mismos formatos. La concesionaria deberá informar, a través de su página web, el estado de tramitación del reclamo en primera instancia. Asimismo, deberá tener habilitada una dirección de página web y número telefónico para la formulación de reclamos. Dicha información será de conocimiento público a través de las guías de orientación y afiches.</p>	<p>de orientación para la presentación de reclamos, que apruebe Osinerghmin.</p> <p>b) Poner a disposición del público los precedentes de observancia obligatoria y los lineamientos resolutivos, emitidos por la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios de Osinerghmin.</p> <p>c) Exhibir en lugares visibles al público, afiches sobre los deberes y derechos de los usuarios, y sobre el procedimiento administrativo de reclamos, que apruebe Osinerghmin.</p> <p>d) Facilitar a los usuarios los formatos aprobados por Osinerghmin, vinculados a los procedimientos de reclamo, solicitud de medidas cautelares y quejas, contenidos en el Anexo 2 (formatos 1 al 4).</p> <p>e) Poner a disposición del público concurrente un computador con acceso a su portal de internet y al portal de Osinerghmin, a fin de que pueda recibir orientación, gestionar sus trámites, consultar el estado de su procedimiento o revisar su expediente.</p> <p>9.2 Tener habilitada una línea telefónica de recepción de reclamos.</p> <p>9.3 Tener habilitado el mecanismo de presentación del reclamo a través de la página web.</p> <p>9.4 Tener habilitado un correo electrónico para recibir reclamos.</p> <p>9.5 Indicar en los recibos mensuales que el usuario puede recabar las guías de orientación en las oficinas y en las páginas web de la empresa distribuidora y de Osinerghmin. Osinerghmin también ofrecerá a los usuarios los servicios de orientación listados en el numeral 9.1 del presente artículo.</p>	<p>Luis Landa Antayhua Gerente de Comercialización ELECTRO PUNO S.A.A.</p> <p>Soraya Ahomed Gerencia Legal EDELNOR</p> <p>José Víctor Rodríguez Corrales Jefe de la Unidad de Atención al Cliente SEAL</p> <p>Soraya Ahomed Gerencia Legal EDELNOR</p>	<p><i>esta obligación, dado que representaría un costo adicional y no previsto como necesario en la actividad del concesionario, por cuanto existen mecanismos que pueden cumplir con el propósito de brindar herramientas al usuario para la realización de sus trámites y consultar relacionados con el estado de los procedimientos.</i></p> <p>Solicita incorporar lo siguiente: "ARTÍCULO 9°.- SERVICIOS AL USUARIO <i>La empresa de distribución deberá:</i> 9.1 En todas sus instalaciones de atención al público, física y virtual: <i>a) Tener a disposición del público las guías de orientación para la presentación de reclamos, que apruebe Osinerghmin.</i> <i>b) Poner a disposición del público los precedentes de observancia obligatoria y los lineamientos resolutivos, emitidos por la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios de Osinerghmin.</i> <i>c) Exhibir en lugares visibles al público, afiches sobre los deberes y derechos de los usuarios, y sobre el procedimiento administrativo de reclamos, que apruebe Osinerghmin.</i> <i>d) Poner a disposición de los usuarios los formatos aprobados por Osinerghmin, vinculados a los procedimientos de reclamo, solicitud de medidas cautelares y quejas, contenidos en el Anexo 2 (formatos 1 al 4).</i> e) Atender las consultas de los usuarios con respecto al estado de su reclamo. <i>...."</i></p> <p>Sostiene que en referencia a la atención virtual la empresa "no cuenta con estas funcionalidades y solicita un mayor plazo para su implementación, de acuerdo al numeral 5.1 de la Res. N° 047-2007-OS/CD.</p> <p>Asimismo, solicita modificar el numeral de la siguiente forma: <i>"En todas sus locales de atención al público que se ubiquen geográficamente en capitales de Departamento o Provincias, y de ser el caso en sus oficina virtuales: (...)"</i></p> <p>Literal d) Numeral 9.1</p> <p>Solicita modificar de la siguiente forma: <i>"Brindar a los usuarios, a solicitud de estos, los formatos aprobados por Osinerghmin, vinculados a los procedimientos de reclamo, solicitud de medidas cautelares y quejas, contenidos en el Anexo 2 (formatos 1 al 4)."</i></p> <p>Solicita un mayor detalle: <i>"(...) ¿cuándo un usuario solicita un formato, la Concesionaria le debe entregar éste pre impreso en blanco? O ¿el formato se imprimirá desde nuestro sistema informático con todos los datos?"</i></p> <p>Literal e) del Numeral 9.1</p> <p>Solicita observar lo siguiente: <i>"cabe señalar que el desarrollo web para cumplir con estas exigencias está en desarrollo, sin embargo, la norma solicitaba el acceso a la resolución más no al expediente"</i> ➤ Con relación a la atención virtual El usuario requiere el plazo no menor de 2 años para implementar la atención.</p>	<p>señalar que la Directiva no entrará en vigencia al día siguiente de su publicación, lo que otorgará a las concesionarias un plazo prudencial para la adecuación a estas reglas.</p> <p>Admitido Parcialmente: En concordancia con lo solicitado por la concesionaria, implementará progresivamente la exigencia establecida en el artículo 9.1.e).</p> <p>Desestimado: Se ha considerado no modificar la redacción original, pues la misma ya contiene la circunstancia sugerida por la concesionaria.</p> <p>Atendido Parcialmente: En respuesta a la pregunta de SEAL, es oportuno mencionar que la obligación de entrega de los formatos es solo respecto de ejemplares impresos con todos los campos en blanco, siendo de competencia del interesado el llenado de la información en los mismos.</p> <p>Desestimado: El tercer párrafo del artículo 65°, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, señala que "los prestadores de los servicios públicos deben implementar un sistema en el que deben registrarse todas las reclamaciones que presenten los usuarios de los servicios públicos. Este registro debe permitir hacer un seguimiento de estas desde su inicio hasta la emisión</p>
--	---	--	---	--

		<p>"El desarrollo informático planteado no está considerado en la última fijación tarifaria, en caso de mantener la posición de construcción de dicho desarrollo la norma debe contemplar plazos de implementación previos al reconocimiento de costos en la siguiente fijación tarifaria."</p> <p>➤ Con respecto al expediente</p> <p>"Todos los documentos que contienen el expediente pueden ser entregados durante el proceso de reclamo al cliente estando en la facultad de solicitar copia física (art. 8)"</p> <p>"La Norma no precisa en qué momento se conforma el expediente, a nuestro entender el desarrollo deberá considerar la digitalización de lo actuado cuando se resuelva y notifique el reclamo. De otro lado, consideramos necesario que se confirme si el acceso al expediente será durante o después de culminado el proceso. Ello debido a que el desarrollo informático requerirá como mínimo un periodo de 2 años dependiendo de cuando se define el acceso al expediente."</p>	<p>de la resolución correspondiente por parte de la empresa proveedora del servicio público.". Por ello, se mantiene la redacción original dado que es consistente con la normativa citada.</p>
	<p>Ing. Jorge Jáuregui Chinchay Gerente Comercial ELECTRO ORIENTE</p>	<p>"(...) no se está considerando las distintas realidades a nivel nacional con relación a la infraestructura de comunicación (banda ancha de internet, red telefónica, celular entre otro) (...) razón por la cual, el cumplimiento de dicha exigencia presenta dificultades ajenas de la responsabilidad de la concesionaria, lo cual posteriormente generaría sanciones; es por ello, que debe establecerse un periodo prudencial de implementación y/o su defecto eximirse de tal exigencia a las zonas donde no se cuenta aún con la infraestructura adecuada"</p>	<p>Admitido Parcialmente: En concordancia con lo solicitado por la concesionaria, implementará progresivamente la exigencia establecida en el artículo 9.1.e).</p>
	<p>Ing. Oscar Flores Jefe División de Ventas ELECTRO SUR ESTE S.A.A</p>	<p>"(...) esta exigencia solo debe establecerse en los sectores típicos 1, 2 y 3, donde el uso de internet es frecuente y de mayor difusión entre la población. De no ser así, las empresas distribuidoras tendrían que disponer de recursos (económicos y de personal), con la finalidad de poner a la disposición a cliente de computadoras y capacitarlos permanentemente en el uso de esta herramienta para guiarlos y orientarlos en la gestión de sus trámites dentro de sus instalaciones."</p>	<p>Admitido Parcialmente: En concordancia con lo solicitado por la concesionaria, implementará progresivamente la exigencia establecida en el artículo 9.1.e).</p>
	<p>José Víctor Rodríguez Corrales Jefe de la Unidad de Atención al Cliente SEAL</p>	<p>"(...) los precedentes de observancia obligatoria y los lineamientos resolutivos únicamente deben obrar en la página Web de Osinergmin y de la Concesionaria, por la extensión de los mismos, además son de público conocimiento al haber sido publicados en el Diario Oficial El Peruano."</p>	<p>Admitido Parcialmente: En respuesta a esta inquietud de SEAL, es necesario señalar que en todo caso debe publicarse como mínimo las sumillas de los precedentes de observancia obligatoria emitida por JARU en lugar físico fácilmente visible para el público e indicar la ruta para acceder a la versión completa de los mismos vía web.</p>
	<p>José Víctor Rodríguez Corrales Jefe de la Unidad de Atención al Cliente SEAL</p>	<p>Solicita precisar lo siguiente: "¿Los costos de implementación son reconocidos en el VAD 2013-2017?"</p>	<p>Desestimado: Los costos de atención de procesos comerciales están contenidos en el VAD vigente. Cualquier inquietud sobre el particular, deberá ser solicitada y sustentada en la próxima regulación tarifaria, de ser el caso.</p>
	<p>Javier Aspillaga S. Subgerencia Desarrollo y Calidad de Servicio LUZ DEL SUR SAA</p>	<p>"Al respecto, proponemos que cada empresa distribuidora realice un análisis dentro de un plazo prudente (1 año) para ver evaluar la factibilidad de su implementación, lo que implica pilotos en alguna o algunas de sus oficinas de atención, luego de lo cual debe evaluarse los resultados (volumen de consultas, registros, efectividad de los mismos) antes de sugerir su implementación definitiva, en forma parcial o masiva, en sus locales."</p>	<p>Admitido Parcialmente: Se atiende en parte lo solicitado por la concesionaria, en la medida que se implementará progresivamente la exigencia establecida en el artículo 9.1.e), conforme se precisa en las disposiciones transitorias de la Directiva.</p>

		<p>Miguel Cueva Usquiano Jefe de la Of. de Asesoría Legal ELECTRO UCAYALI</p>	<p>Solicita modificar de la siguiente forma: <i>"9.1) En todas sus locales de atención al público, que se ubiquen geográficamente en capitales de Departamentos o Provincias, y de ser el caso en sus oficinas virtuales: (...)"</i> Solicita incorporar de la siguiente forma: <i>"(...) para ejecución de los requisitos propuestos, las empresas adecuarán en forma progresiva tanto a sus infraestructuras como esquemas o medios de comunicación y tecnología que sean necesarios, de conformidad sus presupuestos. Adicional, se precisa que si bien el desarrollo web para cumplir con estas exigencias, actualmente se viene evaluando implementar una atención virtual para consultas de resoluciones y/o documentos de trámite, no se ha considerado el acceso a un expediente físico."</i></p>	<p>Admitido Parcialmente: En concordancia con lo solicitado por la concesionaria, implementará progresivamente la exigencia establecida en el artículo 9.1.e).</p>
		<p>GABRIEL WONG MUÑOZ Gerencia de Asuntos Regulatorios y Legales CALIDDA</p>	<p>Solicita precisar lo siguiente: <i>"Consideramos de suma importancia se especifique qué debe entenderse por "instalaciones virtuales". Dado que no se encuentra definido a la fecha, entendemos que se trataría únicamente de la página web de la Concesionaria."</i> Con respecto al literal e) comenta lo siguiente: <i>"Consideramos que los costos de poner a disposición del Usuario una computadora en cada uno de los centros de atención al cliente son demasiado altos en comparación con el beneficio que se esperaría –el cual no queda claro-, más aun considerando que se deberá hacer un desarrollo en el sistema a efectos de poner a disposición de los usuarios la información actualizada de los procedimientos de reclamos, así como disponer de personal de seguridad para el resguardo correspondiente. En atención a lo expuesto, si se elevan los costos de implementación de oficinas de atención al cliente, se origina un desincentivo para contar con más oficinas, lo que finalmente impacta en la calidad del servicio de atención que puede serle ofrecida a los usuarios. Sin perjuicio de lo indicado en los párrafos precedentes, debe recordarse que el servicio de distribución de gas natural por red de ductos es una actividad regulada económicamente, cuya tarifa establecida por Osinermin reconoce determinados gastos de la compañía entre los que no se consideran los propuestos en el Proyecto y que deberán ser reconocidos por Osinermin de ser el caso"</i></p>	<p>Desestimado: Los costos de atención de procesos comerciales están contenidos en la tarifa vigente. Cualquier inquietud sobre el particular, deberá ser solicitada y sustentada en la próxima regulación tarifaria, de ser el caso.</p>
		<p>David Chala M. Gerente Comercial ELECTRO DUNAS S.A.A</p>	<p>Solicita que este literal e) sea omitido debido a lo siguiente: <i>"(...) constituye un exceso cuya finalidad y beneficios no tienen sustento que justifique su aplicación, más aún si los clientes que acuden personalmente a nuestros Centros de Atención del Cliente (CAC) pueden consultar el estado de atención de su reclamo en dichos establecimientos e incluso tienen la opción de ser atendidos por nuestros operadores comerciales (...) mantener una computadora distrae los recursos de la empresa distribuidora cuyo costo no está reconocido en la tarifa.</i> Sin embargo, agrega lo siguiente: <i>"sugerimos que ésta implemente lo dispuesto en el literal e) del Proyecto en todas sus oficinas (principalmente en las regionales), lo cual sería de mucha utilidad para los mencionados usuarios."</i></p>	<p>Admitido Parcialmente: Se ha considerado implementar de forma gradual la exigencia prevista en el literal 9.1.e) de la Directiva.</p>

		<p>Javier Muro Rosado Gerente Corporativo DISTRILUZ</p> <p>"(...) se debe evaluar aspectos primarios: i) dispersión geográfica propia de las concesiones de las empresas bajo el ámbito de FONAFE, ii) las cobertura fija y móvil que podría generar un servicio ineficiente".</p> <p>Asimismo, solicita mayor plazo para la implementación de la atención virtual al carecer de los recursos necesarios.</p> <p>Solicita modificar el numeral 9.1 de la siguiente manera:</p> <p><i>"9.1) En todas sus locales de atención al público, que se ubiquen geográficamente en capitales de Departamento o Provincias, y de ser el caso en sus oficinas virtuales: (...)"</i></p>	<p>Admitido Parcialmente:</p> <p>En concordancia con lo solicitado por la concesionaria, implementará progresivamente la exigencia establecida en el artículo 9.1.e).</p>
		Numeral 9.2	
		<p>Félix Garay Sayaverde</p> <p>Solicita lo siguiente:</p> <p>Se sugiere incluir un punto más "f. tener un equipo telefónico habilitado en lugares visibles de las oficinas, para la realización."</p>	<p>Desestimado:</p> <p>No se ha acogido la sugerencia porque la habilitación de la línea telefónica está expresamente contemplada en el numeral 9.2 de este mismo artículo.</p>
		<p>Soraya Ahomed Gerencia Legal EDELNOR</p> <p>Solicita precisar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - "La línea telefónica de atención al cliente está a disposición del usuario para recepcionar su reclamo." - "Tener habilitada una línea telefónica de atención al cliente con la opción de recepción de reclamos." 	<p>Admitido:</p> <p>Se ha procedido a reajustar la redacción del artículo 9.2 de la Directiva, atendiendo a la razonabilidad del comentario formulado por la concesionaria.</p> <p><i>"9.2 Tener habilitada una línea telefónica de atención al cliente con la opción de recepción de reclamos."</i></p>
		<p>Miguel Cueva Usquiano Jefe de la Of. de Asesoría Legal ELECTRO UCAYALI</p> <p>"(...) se especifique la disposición de una línea telefónica que además recepcione reclamos"</p> <p>Solicita modificar de la siguiente forma:</p> <p><i>"9.2 Tener habilitada una línea telefónica de atención al cliente con la opción de recepción de reclamos."</i></p> <p>Solicita incorporar de la siguiente forma:</p> <p><i>"Para el cumplimiento de los requisitos señalados en el presente artículo, las empresas ejecutarán e implementarán de forma progresiva; tanto sus infraestructuras como esquemas y medios de comunicación o tecnología necesarios, acorde a sus recursos presupuestales y en plazo de cumplimiento no menor a dos (02) años, contados a partir de la entrada en vigencia de la presente Resolución."</i></p>	<p>Admitido:</p> <p>Se ha procedido a reajustar la redacción del artículo 9.2 de la Directiva, atendiendo a la razonabilidad del comentario formulado por la concesionaria.</p> <p><i>"9.2 Tener habilitada una línea telefónica de atención al cliente con la opción de recepción de reclamos."</i></p>
		<p>Ing. Jorge Jáuregui Chinchay Gerente Comercial ELECTRO ORIENTE</p> <p>"(...) debe establecerse un periodo prudencial de implementación y/o su defecto eximirse de tal exigencia a las zonas donde no se cuenta aún con la infraestructura adecuada"</p>	<p>Desestimado:</p> <p>La Directiva no entrará en vigencia al día siguiente de su publicación, sino que se establece un plazo prudencial para el inicio de su aplicación, período que las concesionarias deberán utilizar para implementar las adecuaciones a la nueva normativa.</p>
		<p>Javier Muro Rosado Gerente Corporativo DISTRILUZ</p> <p>"Solicita se especifique la disposición de una línea telefónica que además recepciones reclamos."</p> <p>"Finalmente, resulta necesario se incluya un procedimiento para la ejecución de los requisitos señalados"</p>	<p>Admitido Parcialmente:</p> <p>Se ha procedido a reajustar la redacción del artículo 9.2 de la Directiva, atendiendo a la razonabilidad del comentario formulado por la concesionaria.</p> <p><i>"9.2 Tener habilitada una línea telefónica de atención al cliente con la opción de recepción de reclamos."</i></p>
		<p>Luis Landa Antayhua Gerente de Comercialización ELECTRO PUNO S.A.A.</p> <p>Solicita modificar de la siguiente forma:</p> <p><i>"Numeral 9.2 Tener habilitada una línea telefónica de atención al cliente con la opción de reclamos."</i></p> <p>También solicita incorporar lo siguiente:</p> <p><i>"Para el cumplimiento de los requisitos señalados en el presente Artículo, las empresas ejecutarán e implementarán en forma</i></p>	<p>Admitido Parcialmente:</p> <p>Se ha procedido a reajustar la redacción del artículo 9.2 de la Directiva, atendiendo a la razonabilidad del comentario formulado por la concesionaria.</p> <p><i>"9.2 Tener habilitada una línea telefónica de atención al cliente con la opción de recepción de reclamos."</i></p>

			<i>progresiva; tanto sus infraestructuras como esquemas y medios de comunicación o tecnología necesarios, acorde a sus recursos presupuestales y en plazo de cumplimiento no menor de dos (02) años, contados a partir de la vigencia de la presente Resolución."</i>	
			Numeral 9.3	
		Félix Garay Sayaverde	<i>Con referencia al reclamo presentado vía página web, "sugiere que diga que el mecanismo debe estar a la vista, en la página principal, debe ser de fácil identificación y accesible a todos los navegadores o indicar cuáles de ellos se recomienda usar. La disponibilidad de la página WEB para la presentación de reclamos se debe precisar que esta deberá estar disponible las 24 horas del día. Y desde cuándo empiezan a computarse los plazos (igual para el caso del teléfono)."</i>	Admitido Parcialmente: Si bien el comentario indica estar referido al numeral 9.2, de su contenido se observa que está más bien referido al numeral 9.3. La sugerencia es atendible por lo que se ha modificado la redacción del referido numeral. <i>"9.3 Tener habilitado el mecanismo de presentación del reclamo a través de la página web, el que deberá ser ubicado de modo tal que sea fácilmente ubicable y accesible para los usuarios."</i>
			Numeral 9.4	
		GABRIEL WONG MUÑOZ Gerencia de Asuntos Regulatorios y Legales CALIDDA	<i>"Consideramos que es importante que los Usuarios puedan presentar Reclamos por vía virtual, sin embargo, para este fin ya existe la obligación de habilitar un sistema de recepción de reclamos mediante la página web del Concesionario. "</i>	Desestimado: Se ha estimado prudente mantener la alternativa del correo electrónico como vía para el envío de reclamos a las concesionarias, dado que es un medio que en la actualidad se utiliza con asiduidad y facilita el ejercicio de derechos a los ciudadanos.
			Numeral 9.5	
		Soraya Ahomed Gerencia Legal EDELNOR	<i>El concesionario no cuenta "(...) con esta funcionalidad por lo cual para implementarlo tendríamos que modificar nuestros actuales sistemas. La puesta en producción de este desarrollo sería en un plazo no menor a 1 año."</i>	Desestimado: Sin embargo, el artículo pasa a identificarse como 9.6 (en atención a la inclusión de un nuevo artículo 9.5 referido al Libro de Observaciones), mismo que está referido solamente a la indicación de un mensaje al cliente usuario en los recibos que no demanda tiempo de implementación ni ninguna tecnología en particular. Por ese motivo se mantiene la redacción original de dicho artículo.
		David Chala M. Gerente Comercial ELECTRO DUNAS S.A.A	<i>"(...) constituye un exceso cuya finalidad y beneficios no tienen un sustento que justifique su aplicación, más aún si los clientes tiene conocimiento de la entrega de esta información en nuestro CAC (...) adicionalmente, cada vez que un cliente presenta un reclamo se procede a notificarle su registro mediante carta y se acompaña una vez más la guía de reclamos vigente, razón por la cual solicitamos que dicho numeral 9.5 sea eliminado".</i>	Desestimado: El artículo (ahora identificado como 9.6 de la Directiva) está referido solamente a la indicación de un mensaje al cliente usuario en los recibos que no demanda tiempo de implementación ni ninguna tecnología en particular. Por ese motivo se mantiene la redacción original de dicho artículo.
			Numeral 10.1	
1.8 CONTENIDO Y SUSCRIPCIÓN DE LAS RESOLUCIONES La concesionaria se pronunciará mediante resolución sobre cada una de las pretensiones contenidas en el reclamo. Las resoluciones de primera instancia deberán ser motivadas y sustentadas en fundamentos de hecho y de derecho, con expresión clara y precisa de lo que se decide u ordena y la información documental respectiva, el plazo de cumplimiento de lo resuelto, así como la indicación del lugar y fecha en que se expide, el nombre, firma y cargo del funcionario competente y el plazo para interponer los recursos administrativos previstos	ARTÍCULO 10.- RESOLUCIONES 10.1 La empresa distribuidora deberá: a) Atender los reclamos mediante resolución. b) Consignar los siguientes datos: fecha, nombre, firma y cargo de quien resuelve el reclamo, así como el plazo para impugnar. c) Evaluar cada uno de los pedidos del usuario contenidos en su reclamo, considerando la información incluida en el expediente. d) Considerar los precedentes de observancia obligatoria emitidos por JARU. Su incumplimiento. Su incumplimiento origina la nulidad de la resolución y constituye una	Omar Ruiz Huerta CONTUGAS S.A.C.	<i>"Consideramos no adecuado ceñir las resoluciones que emita el concesionario a los formatos de OSINERGMIN, los cuales deberían ser solo de carácter referencial. Lo importante debería ser que la distribuidora se pronuncie sobre cada una de las pretensiones del reclamante, y bajo los principios de la Ley de Procedimiento Administrativo General, que resultan de obligatorio cumplimiento en estos procedimientos. Con la debida aplicación de estos principios, el reclamante cuenta con la protección que el señalado artículo pretende brindar. A su vez, se propone mejor redacción." Solicita la incorporación de lo siguiente forma: "ARTÍCULO 10.- RESOLUCIONES 10.1 La empresa distribuidora debe resolver como primera instancia los reclamos mediante resolución, las cuales deben</i>	Admitido Parcialmente: Se ha ajustado la redacción de los literales c) y e) del artículo 10.1 de la Directiva, precisando expresamente la obligación de evaluar toda la información incluida en el expediente, así como que el uso de los formatos es referencial. <i>c) Evaluar cada uno de los pedidos del usuario contenidos en su reclamo, considerando toda la información incluida en el expediente tal como se señala en el anexo 4 de la presente Directiva.</i> <i>e) Utilizar, referencialmente, los formatos de resolución que Osinergmin apruebe en función de la materia reclamada que contendrán la información mínima obligatoria a considerar.</i>

<p>en la presente Directiva. Por su parte, el Osinergmin también deberá pronunciarse mediante resolución sobre las pretensiones formuladas por las partes. Las resoluciones de segunda y última instancia deberán observar las mismas formalidades señaladas en el párrafo precedente. En caso la resolución de última instancia declare la nulidad de lo actuado y ordene emitir una nueva resolución, se establecerán en ella los plazos para que la concesionaria subsane el vicio incurrido y emita una nueva resolución.</p>	<p>conducta sancionable. e) Utilizar los formatos de resolución que Osinergmin apruebe en función de la materia reclamada. 10.2 JARU deberá observar los mismos aspectos señalados anteriormente, que resulten aplicables, en los procedimientos de reclamo, queja y solicitudes de medida cautelar.</p>	<p>contener lo siguiente: <i>a) Consignar los siguientes datos: fecha, nombre, firma y cargo de quien resuelve el reclamo, así como el plazo para impugnar.</i> <i>c) Evaluar cada una de las pretensiones contenidas en el reclamo, considerando la información incluida en el expediente.</i> <i>d) Considerar los precedentes de observancia obligatoria emitidos por JARU. Su incumplimiento origina la nulidad de la resolución y constituye una conducta sancionable.</i> e) De manera referencial, se puede utilizar los formatos de resolución que Osinergmin apruebe en función de la materia reclamada."</p>	<p>Finalmente se precisa que la utilización de los formatos no significa que la concesionaria deba dejar de motivar sus decisiones.</p>
Literal d) del Numeral 10.1			
<p>Soraya Ahomed Gerencia Legal EDELNOR</p>	<p>Solicita la anulación de este dispositivo debido a lo siguiente: <i>"Los lineamientos no contemplan algunas situaciones en donde materialmente no es posible cumplir con lo normado. Ejm: autorrobo de medidores.</i> <i>El cliente no es perjudicado por temas de nulidad, dado que actualmente el proceso establece garantías a favor del usuario (bloqueo de cortes, suspensión del monto reclamado, etc.)"</i> Solicita incorporar de la siguiente manera: <i>"d) Considerar los precedentes de observancia obligatoria emitidos por JARU. Su incumplimiento origina la nulidad de la resolución"</i></p>	<p>Admitido Parcialmente: Corresponde precisar que no se sanciona por la nulidad sino por la inaplicación de una fuente de derecho como lo es el precedente de observancia obligatoria. No obstante ello, se ha modificado la redacción para que se entienda mejor el sentido del literal d) del artículo 10.1. d) Considerar los precedentes de observancia obligatoria emitidos por JARU. Su incumplimiento constituye una conducta sancionable y origina la nulidad de la resolución.</p>	
<p>José Víctor Rodríguez Corrales Jefe de la Unidad de Atención al Cliente SEAL</p>	<p>Solicita la omisión de este literal.</p>	<p>Desestimado: No es atendible este pedido de la concesionaria, respecto al literal d) del artículo 10.1 por los mismos motivos expuestos en respuesta al pedido de Edelnor.</p>	
<p>Miguel Cueva Usquiano Jefe de la Of. de Asesoría Legal ELECTRO UCAYALI</p>	<p><i>"(...) los precedentes de observancia obligatoria se aplican conforme a los casos, la nulidad se constituye en un remedio procesal por lo que en ninguna vía y mucho menos en la administrativa puede ser sancionable la nulidad, a lo sumo indemnizable solo en la vía judicial, por lo que no procede ni es legal regular que sea causal de imposición de multa."</i></p>	<p>Desestimado: No es atendible este pedido de la concesionaria, respecto al literal d) del artículo 10.1 por los mismos motivos expuestos en respuesta al pedido de Edelnor.</p>	
<p>Javier Muro Rosado Gerente Corporativo DISTRILUZ</p>	<p><i>"(...) los precedentes de observancia obligatoria se aplican conforme a los casos, la nulidad se constituye en un remedio procesal por lo que en ninguna vía y mucho menos en la administrativa puede ser sancionable la nulidad, a lo sumo indemnizable solo en la vía judicial, por lo que no procede ni es legal regular que sea causal de imposición de multa"</i> Solicita la omisión de este literal, <i>"ya que al declararse la nulidad de por sí uno de sus efectos de la nulidad es retrotraerse subsanado el acto viciado en este sentido no hay perjuicio para el reclamante. Asimismo, la nulidad dentro de la legalidad no es sancionable en la vía administrativa."</i></p>	<p>Desestimado: No es atendible este pedido de la concesionaria, respecto al literal d) del artículo 10.1 por los mismos motivos expuestos en respuesta al pedido de Edelnor.</p>	
<p>Luis Landa Antayhua Gerente de Comercialización ELECTRO PUNO S.A.A.</p>	<p>Sostiene que <i>"los precedentes de observancia obligatoria se aplican conforme a los casos, la nulidad se constituye en un remedio procesal por lo que en ninguna vía y mucho menos en la administrativa puede ser sancionable la nulidad, a lo sumo indemnizable solo en la vía judicial, por lo que no procede ni es legal regular que sea causal de imposición de multa."</i></p>	<p>Desestimado: No es atendible este pedido de la concesionaria, respecto al literal d) del artículo 10.1 por los mismos motivos expuestos en respuesta al pedido de Edelnor.</p>	

		Literal e) del numeral 10.1		
		<p>Miguel Cueva Usquiano Jefe de la Of. de Asesoría Legal ELECTRO UCAYALI</p>	<p>"(...) <i>contraviene lo dispuesto en el Art. 3° de la Ley N° 27444, respecto a que toda resolución debe cumplir con los requisitos de: competencia, objeto, finalidad pública, motivación y procedimiento previo.</i></p> <p><i>Las empresas de servicios públicos, son la Primera instancia administrativa autorizada para resolver el procedimiento de reclamos que se interpongan contra éstas, con lo cual cumplen con el principio de motivar sus decisiones, es decir, exteriorizar a través de una resolución las razones que sirven de base para su decisión.</i></p> <p><i>Además, este ítem se contradice inclusive con el numeral 12 propuesto en este mismo Proyecto, en el cual se dispone: 12.1 En primera instancia, los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural son resueltos por la empresa distribuidora, a través del órgano que determine para dichos efectos.</i></p> <p><i>En ese sentido, pretender establecer un "formato", implicaría incumplir con los Principios de Motivación y Legalidad material – desnaturalizando la institucionalidad jurídica de la Resolución. Se debe SUPRIMIR el ítem señalado."</i></p>	<p>Admitido Parcialmente: Se ha acogido la solicitud. Ello teniendo presente que el uso de los formatos que pudiese aprobar Osinergrmin será únicamente referencial y no exige a la concesionaria de sustentar sus resoluciones y demás decisiones.</p> <p>e) Utilizar, referencialmente, los formatos de resolución que Osinergrmin apruebe en función de la materia reclamada que contendrán la información mínima obligatoria a considerar.</p>
		<p>Javier Muro Rosado Gerente Corporativo DISTRILUZ</p>	<p>Solicita la omisión de este literal debido a lo siguiente:</p> <p>"(...) <i>pretender establecer un 'formato', implicaría incumplir con los Principios de Motivación y Legalidad material – desnaturalizando la institucionalidad jurídica de la Resolución. Se debe SUPRIMIR el ítem señalado.</i>"</p>	<p>Desestimado: Se debe tener presente que el uso de los formatos que pudiese aprobar Osinergrmin será únicamente referencial y no exige a la concesionaria de sustentar sus resoluciones y demás decisiones.</p>
		<p>Luis Landa Antayhua Gerente de Comercialización ELECTRO PUNO S.A.A.</p>	<p>Considera que <i>"contraviene lo dispuesto en el Art. 3° de la Ley N° 27444 respecto a que toda resolución debe cumplir con los requisitos de competencia, objeto, finalidad pública, motivación y procedimiento previo. Las empresa de servicios públicos, son la Primera instancia administrativa autorizada en resolver el procedimiento de reclamos que se interpongan contra estas, con lo cual cumplen con el principio de motivar sus decisiones, es decir, exteriorizar a través de una resolución las razones que sirven de base para su decisión.</i></p> <p><i>Además, este ítem se contradice inclusive con el numeral 12 propuesto en este mismo Proyecto, en el cual se dispone: 12.1 En primera instancia, los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural son resueltos por la empresa distribuidora, a través del órgano que determine para dichos efectos."</i></p> <p>Considera que se debe omitir este numeral, debido a lo siguiente:</p> <p>"En ese sentido, pretender establecer un 'formato', implicaría incumplir con los Principios de Motivación y Legalidad material – desnaturalizando la institucionalidad jurídica de la Resolución."</p>	<p>Desestimado: Se debe tener presente que el uso de los formatos que pudiese aprobar Osinergrmin será únicamente referencial y no exige a la concesionaria de sustentar sus resoluciones y demás decisiones.</p>
1.9. NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES	ARTÍCULO 11°.- NOTIFICACIÓN	Numeral 11.1		
1.9.1. Las concesionarias y el Osinergrmin deberán efectuar las notificaciones dentro del plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de emitida la resolución correspondiente al último domicilio que el reclamante hubiera	11.1 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	<p>Omar Ruiz Huerta CONTUGAS S.A.C.</p>	<p>Solicita la modificación del numeral de la siguiente forma:</p> <p>"11.1 Las Resoluciones emitidas 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."</p>	<p>Desestimado: No se ha acogido la sugerencia, puesto que la indicación del artículo 11.1 de la Directiva abarca toda clase de actos administrativos, no solamente resoluciones.</p>

<p>señalado en el expediente. La notificación deberá entenderse con el reclamante, su representante o con una persona capaz que se encuentre en el domicilio.</p> <p>1.9 NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES</p> <p>1.9.1 Las concesionarias y el Osinergmin deberán efectuar las notificaciones dentro del plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de emitida la resolución correspondiente al último domicilio que el reclamante hubiera señalado en el expediente. La notificación deberá entenderse con el reclamante, su representante o con una persona capaz que se encuentre en el domicilio.</p>	emitidos.	<p>ELFRY ALFONSO NAVARRETE NARRO</p> <p>Comenta lo siguiente: <i>"(...) Las notificaciones deben ser simples y sencillas para evitar la incomodidad de recibir notificaciones notariales, sobre todo, teniendo en cuenta que de por medio hay notarios de buena aceptación como que también hay de dudosa actuación."</i> Solicita resolver las siguientes consultas: <i>"¿Por qué no permitir que se deje la respuesta a mi reclamo bajo puerta?, si se trata de que dé mi autorización para ello, pues con todo gusto lo haré toda vez que quizás de manera frecuente, no se encuentre nadie en mi casa por estar trabajando o de viaje."</i> <i>¿Por qué la empresa de servicio público no pueda contar con casilleros para la entrega de resoluciones en sus mismas oficinas?, muchas veces es preferible ello a estar buscando una resolución en casa que la recibió el vigilante o un familiar y no la puso a la vista."</i></p>	<p>Desestimado: No se ha recogido esta propuesta, debido a que la notificación es un acto formal necesario para el debido desarrollo del procedimiento.</p>
	<p>Ing. Jorge Jáuregui Chinchay Gerente Comercial ELECTRO ORIENTE</p> <p>Solicita precisar lo siguiente: <i>"(...) resulta necesario precisar los actos administrativos que corresponde aplicar dicho plazo (...) dicha norma debe estar circunscrita exclusivamente a la notificación de resoluciones"</i></p>	<p>Desestimado: No se ha acogido la sugerencia, puesto que la indicación del artículo 11.1 abarca toda clase de actos administrativos, no solamente resoluciones.</p>	
	Numeral 11.2		
	<p>José Víctor Rodríguez Corrales Jefe de la Unidad de Atención al Cliente SEAL</p> <p>Solicita incorporar lo siguiente: <i>"La dirección de notificación debe ser un requisito obligatorio para el usuario, caso contrario se debe notificar en la dirección del suministro. Tal como lo establece el numeral 1.9.1 de la Resolución N° 671-2007-OS/CD."</i></p>	<p>Desestimado: No se ha adoptado la propuesta de la concesionaria, puesto que se planteamiento resulta restrictivo en comparación a aquél contenido en el artículo 11.2 de la Directiva.</p>	
	<p>Miguel Cueva Usquiano Jefe de la Of. de Asesoría Legal ELECTRO UCAYALI</p> <p>Solicita modificar de la siguiente forma: <i>"11.2 La notificación debe efectuarse en el domicilio que conste en el expediente del usuario o en el último domicilio que haya señalado en otro procedimiento análogo en la propia empresa y dentro del último año. En caso que; el usuario no haya indicado domicilio, o que este sea inexistente, deberá emplearse el domicilio señalado en el suministro eléctrico o Documento Nacional de Identidad del usuario y, en su defecto mediante Publicación de acuerdo a lo señalado en el numeral 11.6."</i></p>	<p>Desestimado: No se ha adoptado la propuesta de la concesionaria, puesto que se planteamiento resulta restrictivo en comparación a aquél contenido en el artículo 11.2 de la Directiva.</p>	
	<p>Omar Ruiz Huerta CONTUGAS S.A.C.</p> <p>Solicita la modificación del numeral <i>"11.2 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, salvo lo contemplado en el artículo 11.7."</i></p>	<p>Desestimado: No se ha adoptado la propuesta de la concesionaria, puesto que se planteamiento resulta restrictivo en comparación a aquél contenido en el artículo 11.2 de la Directiva.</p>	
	<p>GABRIEL WONG MUÑOZ Gerencia de Asuntos Regulatorios y Legales CALIDDA</p> <p>Solicita incorporar lo siguiente: <i>"consideramos que debería precisarse que las notificaciones deberían realizarse en el suministro eléctrico o de gas natural."</i></p>	<p>Admitido: Se ha atendido esta observación, considerando que la Directiva se aplica tanto a concesionarias de distribución eléctrica como de gas natural por red de ductos.</p> <p>11.2 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.</p>	
	<p>David Chala M. Gerente Comercial ELECTRO DUNAS S.A.A</p> <p><i>"Ante la reiterada negativa de los usuarios de recibir la notificación consideramos pertinente que cada reclamante deba (de manera obligatoria) señalar una dirección de correo electrónico con la</i></p>	<p>Desestimado: No se ha recogido esta sugerencia, puesto que en el artículo 20.1.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General se</p>	

			<p><i>finalidad de notificar válidamente (...)”.</i> Solicita modificar de la siguiente forma: <i>“11.2 La notificación debe efectuarse en el último domicilio que el usuario señale en sus escritos contenidos en el expediente; y en caso de negativa a recibirlo, en la dirección electrónica señalada en su reclamo”.</i></p>	<p>da la potestad (y no una obligación) al administrado, para que indique si desea que se le notifique vía correo electrónico.</p>	
<p>1.9. NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES (...) 1.9.4 La notificación deberá ser efectuada de manera personal, quedando facultados la concesionaria u Osinergmin, según sea el caso, a notificar bajo puerta en aquellos supuestos en que no exista persona capaz alguna que pueda recibir la notificación en el domicilio respectivo o habiéndola, ésta se niegue a recibir el documento y firmar el correspondiente cargo de notificación. La notificación bajo puerta única y exclusivamente podrá realizarse por intermedio de notario público o por juez de paz en aquellos supuestos en que no exista notario competente para atender en la zona en que corresponde notificar.</p>	<p>11.3 La cédula de notificación debe constar necesariamente en papel autocopiativo, quedando el primer ejemplar del cargo en poder de la entidad, que emitió el acto notificado y el segundo ejemplar en poder del usuario.</p>	<p>Javier Muro Rosado Gerente Corporativo DISTRILUZ</p>	<p>Solicita modificar de la siguiente manera: <i>“11.2 La notificación debe efectuarse en el domicilio que conste en el expediente del usuario o en el último domicilio que haya señalado en otro procedimiento análogo en la propia empresa y dentro del último año. En caso que; el usuario no haya indicado domicilio, o que ese sea inexistente, deberá emplearse el domicilio señalado en el suministro eléctrico o Documentos Nacional de Identidad del usuario y, en su defecto mediante Publicación de acuerdo a lo señalado en el numeral 11.6.”</i></p>	<p>Desestimado: No se ha adoptado la propuesta de la concesionaria, puesto que se planteamiento resulta restrictivo en comparación a aquél contenido en el artículo 11.2 de la Directiva.</p>	
		<p>Luis Landa Antayhua Gerente de Comercialización ELECTRO PUNO S.A.A.</p>	<p>Considera que se debe precisar de la siguiente forma: <i>“11.2 La notificación debe efectuarse en el domicilio que conste en el expediente del usuario o en el último domicilio que haya señalado en otro procedimiento análogo en la propia empresa y dentro del último año. En caso que; el usuario no haya indicado domicilio, o que este sea inexistente, deberá emplearse el domicilio señalado en el suministro eléctrico o Documento Nacional de Identidad del usuario y, en su defecto mediante Publicación de acuerdo a lo señalado en el numeral 11.6”</i></p>	<p>Desestimado: No se ha adoptado la propuesta de la concesionaria, puesto que se planteamiento resulta restrictivo en comparación a aquél contenido en el artículo 11.2 de la Directiva.</p>	
		Numeral 11.3			
		<p>Soraya Ahomed Gerencia Legal EDELNOR</p>	<p><i>“No se podría implementar con la Notaría dado que la certificación notarial del cargo se efectúa de forma posterior a la entrega física del documento al usuario. Este requisito representará mayores costos para las Concesionarias, resultando más oneroso el acto de notificación.”</i></p>	<p>Desestimado: Se ha mantenido este artículo en su texto original, pues se está privilegiando la necesidad de preservar la certeza y seguridad jurídica con la que se lleva a cabo la notificación.</p>	
		<p>José Víctor Rodríguez Corrales Jefe de la Unidad de Atención al Cliente SEAL</p>	<p>Observa lo siguiente: <i>“No se justifica la aplicación de papel autocopiativo, pero si se trata de un control, éste se da a través de la supervisión trimestral que efectúa el organismo supervisor.”</i></p>	<p>Desestimado: La medida propuesta es para garantizar la seguridad de la notificación para ambas partes y un manejo equitativo de información por ambas partes.</p>	
		<p>Miguel Cueva Usquiano Jefe de la Of. de Asesoría Legal ELECTRO UCAYALI</p>	<p>Solicita omitir este literal por cuanto, <i>“(…) resulta ser solo un formalismo innecesario e incongruente, por cuanto en el numeral 11.4 se indica los requisitos que deben cumplirse para dicho acto”.</i></p>	<p>Desestimado: La medida propuesta es para garantizar la seguridad de la notificación para ambas partes y un manejo equitativo de información por ambas partes.</p>	
		<p>Ing. Jorge Jáuregui Chinchay Gerente Comercial ELECTRO ORIENTE</p>	<p><i>“generaría sobrecostos adicionales en la tramitación de las reclamaciones; antes que garantizar que las notificaciones que se efectúen sin vulneración del principio de debido procedimiento. Asimismo, consideramos que actualmente las concesionarias vienen cumplimiento con las notificaciones de las resoluciones dentro del marco establecido en la LPAG”.</i></p>	<p>Desestimado: La medida propuesta es para garantizar la seguridad de la notificación para ambas partes y un manejo equitativo de información por ambas partes.</p>	
<p>David Chala M. Gerente Comercial ELECTRO DUNAS S.A.A</p>	<p>Solicita la omisión de este numeral debido a: <i>“Consideramos que lo exigido no sólo genera un retroceso en el uso de la tecnología (nos devuelve al papel autocopiativo) sino que su finalidad y beneficios no tienen un sustento que justifique su aplicación (no garantiza una debida y oportuna notificación si es lo que pretende esta disposición, sumado al hecho que tiende a</i></p>	<p>Desestimado: La medida propuesta es para garantizar la seguridad de la notificación para ambas partes y un manejo equitativo de información por ambas partes.</p>			

<p>1.9. NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES (...)</p> <p>1.9.4 La notificación deberá ser efectuada de manera personal, quedando facultados la concesionaria u Osinergmin, según sea el caso, a notificar bajo puerta en aquellos supuestos en que no exista persona capaz alguna que pueda recibir la notificación en el domicilio respectivo o habiéndola, ésta se niegue a recibir el documento y firmar el correspondiente cargo de notificación. La notificación bajo puerta única y exclusivamente podrá realizarse por intermedio de notario público o por juez de paz en aquellos supuestos en que no exista notario competente para atender en la zona en que corresponde notificar.</p>	<p>11.4 El cargo de notificación de las empresas distribuidoras debe contener los siguientes requisitos:</p> <p>a) Nombre del usuario,</p> <p>b) Acto que se notifica, plazo y modo para impugnarlo</p> <p>c) Fecha de recepción,</p> <p>d) Domicilio al que se notifica,</p> <p>e) Breve descripción de las características, numeración y color de la fachada en que se realizó la diligencia; así como de los inmuebles colindantes y, de ser factible, la indicación del número del suministro de electricidad de dichos inmuebles. Tratándose de predios multifamiliares, se considerarán cumplidos los requisitos d) y e) si la diligencia se efectúa en el ingreso común del inmueble hasta el cual se tenga acceso.</p> <p>f) 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 y relación con el usuario.</p>		<p>encarecer aún más los costos (horas/hombre) que por notificación ya se tiene previstos (...), no siendo dichos sobre costos reconocidos en la tarifa, generando una perjuicio económico dentro de las empresa distribuidoras (...).</p>		
		<p>Javier Muro Rosado Gerente Corporativo DISTRILUZ</p>	<p>"En el numeral 11.3, se señala el término 'cédula de notificación', sin embargo no se ha definido su significado en el Anexo N° 1 propuesto – siendo 'cédula de notificación', el documento que acompaña al acto administrativo materia de notificación debiendo contener los requisitos establecidos en el art. 2 de la Ley N° 27444 y el cual quedará en poder del usuario. De igual modo en el numeral 11.4 se señala el término 'cargo de notificación' el cual tampoco definido en el Anexo N° 1 propuesto – siendo el documento mediante cual la empresa acredita la efectiva ejecución de la notificación, y siendo este el documento que quedará en poder de la empresa"</p> <p>Solicita suprimir este numeral debido a:</p> <p>"(...) se verifica claramente que en ambos ítems hay confusión de significados, lo cual no permite diferencia las particularidades de ambos. De otro lado siendo el principal interés verificar en forma fehaciente que se haya realizado la notificación, el numeral 11.3 resulta ser solo un formalismo innecesario e incongruente, por cuanto en el numeral 11.4 se indica los requisitos que deben cumplirse para dicho acto."</p>	<p>Admitido Parcialmente:</p> <p>Se ha atendido esta sugerencia y se uniformizó la referencia al concepto de cédula de notificación en los artículos 11.3 y 11.4 de la Directiva.</p> <p>11.3 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.</p>	
		<p>Luis Landa Antayhua Gerente de Comercialización ELECTRO PUNO S.A.A.</p>	<p>"(...) señala que el término 'cédula de notificación', sin embargo no se ha definido en el Anexo N° 1 propuesto – siendo 'cédula de notificación', el documento que acompaña al acto administrativo materia de notificación, debiendo contener los requisitos establecidos en el art. 24° de la Ley N° 27444 y el cual quedará en poder del usuario."</p> <p>Es decir, considera que es un formalismo innecesario e incongruente, y debe omitirse.</p>	<p>Admitido Parcialmente:</p> <p>Se ha efectuado ajustes a la redacción de los artículos 11.3 y 11.4 de la Directiva.</p> <p>11.3 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.</p>	
		Numeral 11.4			
		<p>Miguel Cueva Usquiano Jefe de la Of. de Asesoría Legal ELECTRO UCAYALI</p>	<p>Solicita modificar de la siguiente forma:</p> <p>"11.4) El cargo de notificación de las empresas distribuidoras debe constar papel autocopiativo, quedando el primer ejemplar del cargo en poder de la entidad que emitió el acto notificado y el segundo ejemplar en poder del usuario y, asimismo cumplir los siguientes requisitos:(...)"</p> <p>Comenta lo siguiente:</p> <p>"i) Que el ítems b), contraviene lo dispuesto en el Art. 21.2 de la Ley N° 27444 y D.L. N° 1029, por cuanto los requisitos "plazo y modo para impugnarlo" NO son obligaciones taxativa para corroborar o acreditar que se haya ejecutado el acto de notificación, asimismo dichos aspectos ya son incluidos o señalado en el contenido mismo de la Resolución que se notifica al usuario. En ese sentido, solo constituye un formalismo innecesario, que contraviene además a los Principios de Celeridad y Simplicidad Administrativa. Se debe SUPRIMIR los términos observados."</p> <p>"ii) Que el ítem e), contraviene lo dispuesto en el Art. 21.3 de la Ley N° 27444 y D.L. N° 1029, ya que en el mismo dispone que: debe entregarse copia del acto notificado y señalar la fecha y hora en que es efectuada, recabando el nombre y firma de la persona con quien se entienda la diligencia. <u>Si ésta se niega firmar o recibir copia del acto notificado, se hará constar así en el acto, teniéndose por bien.</u></p>	<p>Admitido Parcialmente:</p> <p>Se ha ajustado la redacción del literal e) del artículo 11.4.</p> <p>e) Breve descripción de las características del inmueble, tales como la numeración y color de la fachada en que se realizó la diligencia; así como de los inmuebles colindantes y, de ser factible, la indicación del número del suministro de electricidad de dichos inmuebles. Tratándose de predios multifamiliares, se considerarán cumplidos los requisitos d) y e) si la diligencia se efectúa en el ingreso común del inmueble hasta el cual se tenga acceso.</p>	

	<p>Tratándose de predios multifamiliares, se considerará cumplido este requisito si los mencionados datos corresponden a la persona a cargo del ingreso común. Tratándose de personas jurídicas, se requiere el sello de recepción respectivo o, en su defecto, el nombre, firma, documento de identificación y cargo que desempeña la persona a la que se notifica.</p>	<p><i>notificado. En este caso la notificación dejará constancia de las características del lugar donde se ha notificado.</i> <i>En ese sentido, NO es una condición general que la empresa deba recabar la información observada, si no que la misma será aplicada en forma excepcional; esto es, ante la negativa del usuario a firmar o recibir la resolución. Caso, contrario, implicaría mayor dilación y gastos para la ejecución del acto de notificación, contraviniendo de igual manera con los Principios de Celeridad y Simplicidad Administrativa. Debe suprimirse este requisito o es su defecto precisar taxativamente la característica excepcional del mismo.</i> <i>Finalmente, resultarían más eficiente para las empresas implemente otros medios, como lo propuesto en el numeral 11.8, y que no solo sea de uso complementario. Se debe SUPRIMIR el ítem e) observado."</i></p>	
	<p>Ing. Jorge Jáuregui Chinchay Gerente Comercial ELECTRO ORIENTE</p>	<p><i>"(...) este tipo de notificaciones viene causando a la concesionaria perjuicio económico y dilaciones en la tramitación de los reclamos, ya que en varias oportunidades muchos reclamantes no nos quieren recibir las notificaciones (...)</i> <i>¿Qué hacer ante hecho que en forma constante sucede?</i> <i>¿Sería mejor conciliar en trato directo por más que el reclamante no tenga la razón?"</i> Solicita incorporar algunos párrafos del artículo 161° del Código Procesal Civil de la siguiente manera: <i>"Si el notificador, trabajador o funcionario de la concesionaria no encontrara a la persona a quien va a notificar o los documentos del proceso de reclamo y la Resolución Administrativa en Primera Instancia, le dejará aviso para que espere el día indicado en éste con el objeto de notificarlo. Si tampoco no se le hallara en la nueva fecha, se entregará la cédula a la persona capaz que se encuentre en la casa, departamento y oficina, o al encargado del edificio. Si no pudiera entregarla, la adherirá en la puerta de acceso correspondiente a los lugares citados o la dejará debajo de la puerta, según sea el caso"</i> <i>"Inclusive, con eso se obviaría lo que se dispone en el numeral 11.6 del glosado artículo, ya que la publicación en el diario oficial El Peruano o uno de mayor circulación local nos ocasionaría del mismo modo gasto de tiempo y dinero. O en todo caso, de darse la negativa de la recepción por parte del reclamante, también sería efectiva y económica la notificación con presencia de la Policía Nacional del Perú.</i> <i>Esta modificación se solicita teniendo en cuenta la aplicación del Principio de Eliminación de Exigencias Costosas a que señala el Artículo 3° del aludido proyecto, ya que este principio debe aplicarse, tanto al reclamante como a la concesionaria.</i> <i>Sin perjuicio de lo anterior, y para efectos de los casos en que resulte imposible la notificación al reclamante, consideramos como una alternativa viable que se aplique lo indicado en el numeral 11.8 de la Directiva, en el sentido, que complementariamente para acreditar la notificación esta se registre mediante registros fotográficos o de video, sin perjuicio la verificación posterior por parte del ente supervisor."</i></p>	<p>Desestimado: No se ha adoptado esta propuesta, pues el procedimiento de reclamos es administrativo, no judicial y por ello mismo le son aplicables las disposiciones propias al ámbito administrativo, con prelación respecto a las del Código Procesal Civil.</p>
	<p>Luis Landa Antayhua Gerente de Comercialización ELECTRO PUNO S.A.A.</p>	<p><i>Se señala el término 'cargo de notificación' el cual tampoco es definido en el Anexo N° 1 propuesto – siendo el documento mediante el cual la empresa acredita la efectiva ejecución dela</i></p>	<p>Admitido Parcialmente: Se ha atendido esta sugerencia y se uniformizó la referencia al concepto de cédula de notificación.</p>

			<p>notificación, y siendo este el documento que quedará en poder de la empresa.</p> <p>Solicita modificar de la siguiente forma: <i>"11.3 El cargo de notificación de las empresas distribuidoras debe constar papel autocopiativo, quedando el primer ejemplar del cargo en poder de la entidad que emitió el acto notificado y el segundo ejemplar en poder del usuario (...)"</i></p>	<p>11.4 La cédula de notificación de las empresas distribuidoras debe contener los siguientes requisitos:</p>
		<p>Javier Muro Rosado Gerente Corporativo DISTRILUZ</p>	<p>Solicita la modificación de la siguiente forma: <i>"11.3 El cargo de notificación de las empresas distribuidoras debe constar papel autocopiativo, quedando el primer ejemplar del cargo en poder de la entidad que emitió el acto notificado y el segundo ejemplar en poder del usuario y, asimismo cumplir los siguientes requisitos: (...)"</i></p>	<p>Admitido Parcialmente: Se ha atendido esta sugerencia y se uniformizó la referencia al concepto de cédula de notificación.</p> <p>11.4 La cédula de notificación de las empresas distribuidoras debe contener los siguientes requisitos:</p>
Literal b) del Numeral 11.4				
		<p>Javier Muro Rosado Gerente Corporativo DISTRILUZ</p>	<p>Solicita la omisión debido a lo siguiente: <i>"i) Que el ítem b), contraviene lo dispuesto en el Art. 21.1 de la Ley N° 27444 y D.L. N° 1029, por cuanto los requisitos 'plazo y modo para impugnarlo' NO son obligaciones taxativa para corroborar o acreditar que se haya ejecutado el acto de notificación, asimismo dichos aspectos ya son incluidos o señalado en el contenido mismo de la Resolución que se notifica al usuario. En ese sentido, solo constituye un formalismo innecesario, que contraviene además a los Principios de Celeridad Administrativa."</i></p>	<p>Admitido Parcialmente: Se ha precisado en el literal b) del artículo 11.4 de la Directiva que dicha información no será necesario consignarla en la cédula de notificación si es que ya obra la misma en la propia resolución.</p> <p><i>b) Acto que se notifica, plazo y modo para impugnarlo (salvo que dicha información ya conste en la misma resolución).</i></p>
		<p>Luis Landa Antayhua Gerente de Comercialización ELECTRO PUNO S.A.A.</p>	<p>Sobre el literal b) considera que debe omitirse, dado que <i>"contraviene lo dispuesto en el artículo 21.1 de la Ley N° 27444 y D.L. N° 1029, por cuanto los requisitos de 'plazo y modo para impugnarlo' NO son obligaciones taxativa para corroborar o acreditar que se haya ejecutado el acto de notificación, asimismo dichos aspectos ya son incluidos o señalado en el contenido mismo de la Resolución que se notifica al usuario. En ese sentido solo constituye un formalismo innecesario, que contraviene además a los Principios de Celeridad y Simplicidad Administrativa."</i></p>	<p>Admitido Parcialmente: Se ha precisado en el literal b) del artículo 11.4 de la Directiva que dicha información no será necesario consignarla en la cédula de notificación si es que ya obra la misma en la propia resolución.</p> <p><i>b) Acto que se notifica, plazo y modo para impugnarlo (salvo que dicha información ya conste en la misma resolución).</i></p>
Literal e) del Numeral 11.4				
		<p>Soraya Ahomed Gerencia Legal EDELNOR</p>	<p><i>"(...) Debe suprimirse este requisito o precisar su característica excepcional para casos de notificaciones infructuosas o cuando la comunicación sea recepcionada por un tercero (no el reclamante)."</i></p> <p>Solicita incorporar de la siguiente forma: <i>"11.9) De acuerdo al plazo señalado en el numeral 11.1), se le agregará el Término de la Distancia similar al aplicado en los procesos judiciales y en tanto Osinergmin emita un referente propio para el procedimiento de atención de reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural.</i> <i>De conformidad con lo dispuesto en el Art. 135° de la Ley N° 27444, se debe agregar el término correspondiente a la distancia entre dos lugares:</i> <i>(i) aquel dónde domicilia el usuario; y,</i> <i>(ii) el más próximo dónde exista una oficina de las empresas hábil para recepcionar reclamos. Para dicho efecto, se propone emplear como referente el cuadro de términos vigentes para los procesos judiciales, en tanto Osinergmin emita un referente propio para el</i></p>	<p>Desestimado: Debe tenerse en cuenta que un precedente de observancia obligatoria de JARU ya prevé como utilizar esta figura, sin perjuicio de lo cual se está precisando el mismo concepto en la propia Directiva.</p>

			procedimiento de atención de reclamos.”	
	Javier Aspillaga S. Subgerencia Desarrollo y Calidad de Servicio LUZ DEL SUR SAA		Solicita modificar de la siguiente forma: “La norma debe citar de manera expresa el cumplimiento de los mecanismos de notificación establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo General. Complementariamente, proponemos que se acepte también el registro fotográfico fechado (ya incluido en otros procedimientos regulatorios) de la notificación con la finalidad de evitar encarecer el servicio y garantizar fehacientemente que el notificador sí llegó al predio, pero no pudo obtener la suscripción del cargo por los motivos antes expuestos, ya que el costo de esta tecnología es competitivo respecto al costo de visitas reiteradas para repetir la notificación o verificar las características del predio. Estas propuestas sí implicarían economía procesal y le darían certeza al proceso.”	Desestimado: La Directiva, al ser una norma especial, contiene requisitos adicionales para garantizar un adecuado mecanismo para las notificaciones personales. Los registros fotográficos ya están previstos, como complemento, en artículo 11.8 de la Directiva.
	GABRIEL WONG MUÑOZ Gerencia de Asuntos Regulatorios y Legales CALIDDA		“Consideramos excesiva la inclusión de este requisito, pues por el nivel de detalle, se eleva el tiempo de la visita y en consecuencia el costo de la misma. Esta debe ser en todo caso, una potestad del concesionario, al igual que la establecida en el numeral 11.8 del Proyecto a efectos de dejar constancia de la efectiva realización de la diligencia de notificación.”	Desestimado: No se ha acogido este comentario. Lo que se busca con esta norma, redactada en sus términos originales, es precisamente asegurar la eficacia de la notificación.
	David Chala M. Gerente Comercial ELECTRO DUNAS S.A.A		Solicita la omisión de este numeral debido a: “(…) lo señalado constituye un exceso cuya finalidad y beneficios no tiene un sustento que justifique su aplicación, más aún si este paso adicional demorará más aun el proceso de notificación y el tiempo de realización de la misma, ya que se propone exigir un nivel que no garantiza una debida y oportuna notificación (…).	Desestimado: No se ha acogido este comentario. Lo que se busca con esta norma, redactada en sus términos originales, es precisamente asegurar la eficacia de la notificación.
	Javier Muro Rosado Gerente Corporativo DISTRILUZ		Solicita la omisión debido a: “ii) Que ítem e), contraviene lo dispuesto en el Art. 21.3 de la Ley N° 27444 y D.L. N° 1029 ya que el mismo que: (...) Si ésta se niega a firmar o recibir copia del acto notificado, se hará constar así en el acta, teniéndose por bien notificado. En este caso la notificación dejará constancia de las características del lugar donde se ha notificado. En ese sentido, NO es una condición general que la empresa deba recabar la información observada, si no que la misma será aplicada en forma excepcional; esto es, ante la negativa del usuario a firmar o recibir la resolución. Caso contrario implicaría mayor dilación y gastos para la ejecución del acto de notificación (...). Recomienda lo siguiente: “(…) resultarían más eficiente para las empresas implemente otros medios, como lo propuesto en el numeral 11.8, y que no solo sea de uso complementario.” y D.L. N° 1029”.	Desestimado: No se ha adoptado esta sugerencia. Incluso, la Directiva actual vigente desde el año 2007 ya prevé la notificación por conducto notarial cuando no se encuentra a persona capaz de recibir el documento.
	Luis Landa Antayhua Gerente de Comercialización ELECTRO PUNO S.A.A.		Sobre el literal e) considera que debe omitirse , dado que “contraviene lo dispuesto en el artículo 21.1 de la Ley N° 27444 y D.L. N° 1029, ya que en el mismo dispone que debe entregarse copia del acto notificado y señalar la fecha y hora en que es efectuada, recabando el nombre y firma de la persona con quien se entienda la diligencia. Si ésta se niega a firmar o recibir copia del acto notificado, se hará constar así en el acta, teniéndose por bien notificado, se hará constar así en el acta, teniéndose por bien notificado. En este caso la notificación dejará constancia de las	Desestimado: No se ha adoptado esta sugerencia. Incluso, la Directiva actual vigente desde el año 2007 ya prevé la notificación por conducto notarial cuando no se encuentra a persona capaz de recibir el documento.

<p>1.9.4 (...) La notificación bajo puerta única y exclusivamente podrá realizarse por intermedio de notario público o por juez de paz en aquellos supuestos en que no exista notario competente para atender en la zona en que corresponde notificar.</p>	<p>11.5 Podrá efectuarse la notificación bajo puerta en aquellos supuestos en que no se encuentre persona capaz alguna que pueda recibir la notificación en el domicilio respectivo o habiéndola, se niegue a recibir el documento y firmar el correspondiente cargo de notificación. La empresa distribuidora de los servicios públicos de electricidad y gas natural sólo podrá efectuar válidamente una notificación bajo puerta si la realiza por intermedio de notario público o por juez de paz en aquellos supuestos en que no exista notario competente para atender en la zona en que corresponde notificar.</p>		<p>características del lugar donde se ha notificado. <i>En ese sentido, NO es una condición general que al empresa deba recabar la información observada, si no que la misma será aplicada en forma excepcional; esto es ante la negativa del usuario a firmar o recibir la resolución. Caso contrario, implicaría mayor dilación y gastos para la ejecución del acto de notificación, contraviniendo de igual manera con los principios de Celeridad y Simplicidad Administrativa.</i> Por último, recomienda lo siguiente: <i>"(...) resultarían más eficiente para las empresas implemente otros medios, como lo propuesto en el numeral 11.8, y que no solo sea de uso complementario."</i></p>	
		Literal f) del Numeral 11.4		
		<p>Soraya Ahomed Gerencia Legal EDELNOR</p>	<p>Solicita incorporar lo siguiente: <i>"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 y relación con el usuario. Tratándose de predios multifamiliares, se considerará cumplido este requisito si los mencionados datos corresponden a la persona a cargo del ingreso común. Tratándose de personas jurídicas, se requiere el sello de recepción respectivo o, en su defecto, el nombre, firma, documento de identificación y cargo que desempeña la persona que <u>recepiona la documentación.</u>"</i></p>	<p>Admitido Parcialmente: Atendiendo a este comentario, se ha mejorado la redacción del artículo 11.4, literal f) de la Directiva. f) 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 y relación con el usuario. Tratándose de predios multifamiliares, se considerará cumplido este requisito si los mencionados datos corresponden a la persona a cargo del ingreso común. Tratándose de personas jurídicas, se requiere el sello de recepción respectivo o, en su defecto, el nombre, firma, documento de identificación y cargo que desempeña la persona que recibe la documentación. La notificación personal que se ejecute por la vía notarial se rige por la ley de la materia.</p>
		Numeral 11.5		
		<p>Soraya Ahomed Gerencia Legal EDELNOR</p>	<p><i>"(...) una alternativa válida que dicho acto también pueda ser realizado con presencia de un efectivo policial de la comisaría de la jurisdicción, dado que en muchos casos por lo complejo de la zona, ubicar un notario o juez de paz requiere de mucho tiempo."</i></p>	<p>Desestimado: No se ha aceptado esta propuesta debido a que, a diferencia de los Notarios Públicos y los Jueces de Paz, la policía no tiene la facultad de dar fe pública.</p>
		<p>GABRIEL WONG MUÑOZ Gerencia de Asuntos Regulatorios y Legales CALIDDA</p>	<p>Comenta lo siguiente: <i>"Consideramos que en caso no se encuentre ninguna persona capaz de suscribir el cargo de notificación o si el usuario se niega a recibir la Resolución, debería permitirse a la Concesionaria notificar la Resolución bajo puerta sin necesidad de constancia notarial, tal y como lo establece la Directiva de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (RCD N° 015-99-CD/OSIPTEL). Exigir una constancia notarial encarece los procesos de notificación de resoluciones de las Concesionarias, y es una obligación que no se exige para la notificación de ningún acto administrativo, lo que la hace arbitraria e injustificada."</i></p>	<p>Desestimado: No se ha adoptado esta propuesta, porque precisamente se busca garantizar la entrega efectiva de la notificación.</p>
<p>David Chala M. Gerente Comercial ELECTRO DUNAS S.A.A</p>	<p><i>"(...) la notificación bajo puerta debe practicarse como una opción adicional a la notificación en la dirección de correo electrónico (cuyo requisito debe ser obligatorio en todos los reclamos)."</i> Solicita modificar este numeral de la siguiente manera: <i>"11.5 Podrá efectuarse la notificación bajo puerta en aquellos supuestos en que no se encuentre persona capaz alguna que pueda recibir la notificación en el domicilio respectivo o habiéndola, se</i></p>	<p>Desestimado: No se implementa esta sugerencia, por las garantías que se busca otorgar a la efectividad del acto de notificación.</p>		

<p>1.9.5 Si no obstante lo explicado subsisten impedimentos para realizar la notificación de las formas antes señaladas, por ignorarse el domicilio del administrado, sea equivocado el domicilio que el destinatario proporcionó en el procedimiento o se presenten otras circunstancias excepcionales, la notificación se efectuará mediante la publicación del acto en el Diario Oficial El Peruano y en del domicilio señalado por el reclamante, de acuerdo con el formato comprendido en el Anexo 5 de la presente Directiva. (...).</p> <p>1.9.6 Sin perjuicio de lo expuesto en los numerales precedentes, las empresas concesionarias estarán en aptitud de aceptar la utilización del correo electrónico como medio sustituto de la notificación personal en aquellos procedimientos específicos de reclamo en que los administrados así lo soliciten. En tal caso, será de responsabilidad de la concesionaria el establecimiento de mecanismos que aseguren que la notificación por la vía del correo electrónico efectivamente sea puesta en la esfera de dominio del reclamante, siendo de cargo de la concesionaria la probanza del acuse de recibo por parte del destinatario de la notificación efectuada por este medio.</p> <p>No se considera.</p>	<p>11.6 Si se presentara alguna circunstancia excepcional objetivamente demostrable que impidiera la notificación bajo los mecanismos antes señalados, se efectuará mediante la publicación del acto en el diario oficial El Peruano y en uno de los diarios de mayor circulación en la localidad del domicilio señalado por el reclamante, conforme al Formato 5, contenido en el Anexo 2 de la presente Directiva.</p> <p>11.7 Las empresas distribuidoras y Osinergmin podrán implementar y poner a disposición de los usuarios mecanismos electrónicos para la tramitación de los procedimientos, incluida su notificación, cumpliendo para tal efecto la normativa relacionada a la firma digital y demás de la materia que resulte aplicable, siendo de su exclusiva responsabilidad el acreditar la recepción. De notificarse por conducto electrónico, la notificación opera desde la fecha en que se acredite su ingreso a la cuenta del usuario, sin perjuicio de su lectura posterior, siempre que se haya informado al usuario de ello al otorgarle el acceso.</p> <p>11.8 De modo complementario, se podrá dejar constancia de la efectiva realización de la diligencia de notificación a través de fotografías o videos.</p>	<p><i>niegue a recibir el documento y firmar el correspondiente cargo de notificación, sin perjuicio de la notificación a la dirección electrónica señalada por el reclamante”.</i></p> <p>Soraya Ahomed Gerencia Legal EDELNOR</p> <p>Soraya Ahomed Gerencia Legal EDELNOR</p> <p>José Víctor Rodríguez Corrales Jefe de la Unidad de Atención al Cliente SEAL</p> <p>Oscar Flores Boza Jefe División de Ventas ELECTRO SUR ESTE S.A.A</p> <p>Soraya Ahomed Gerencia Legal EDELNOR</p>	<p>Numeral 11.6</p> <p><i>“(…) podríamos considerar la utilización de medios virtuales como la web corporativa, en reemplazo de la notificación a través de diarios.”</i></p> <p>Desestimado: No se ha incorporado este planteamiento, pues si bien la práctica de utilizar el portal web de la concesionaria podría aceptarse como vía complementaria, por si sola no reemplaza la notificación por edicto establecida en la Ley N° 27444.</p> <p>Numeral 11.7</p> <p><i>“(…) en esta propuesta se adiciona algunos exigencias adicionales tales como la implementación de la firma digital, esto motivaría que los plazos de desarrollo y puesta en producción de este canal de notificación tome un tiempo adicional.”</i></p> <p>Solicita mayor información <i>“(…)¿los costos de implementación han sido considerados en el VAD 2013-2017?”</i></p> <p>Desestimado: No se ha recogido este comentario, porque lo previsto en el artículo 11.7 de la Directiva es opcional</p> <p>Desestimado: En respuesta a esta inquietud de la concesionaria SEAL, es necesario señalar que el VAD incluye los costos de atención comercial que comprenden los reclamos. Sin perjuicio de ello, si la concesionaria considera que pudiesen existir aspectos que necesitan integrarse a la composición de la tarifa, podrá solicitar y sustentar ello en la próxima fijación tarifaria.</p> <p>Numeral 11.8</p> <p><i>“(…) un mecanismo complementario de notificación a través de fotografías o videos, se establezca esta, como una alternativa válida adicional a las mencionadas en el proyecto, puesto que evitará las visitas infructuosas que se realiza al notificar sobre todo a domicilios alejados de las zonas pobladas donde no es posible disponer de un notario o juez de paz por la lejanía de las viviendas. Esto sin duda permitirá optimizar los recursos y reducir los tiempos de atención de los reclamos.”</i></p> <p>Desestimado: Se debe seguir las pautas previstas en la propia normativa. Por tanto, obviar la notificación notarial y proceder directamente con el uso de la fotografía o video le quitaría validez a este acto formal.</p> <p><i>“(…) Es un recurso nuevo que podría contribuir en la probanza de diligencias infructuosas, no como regla general.”</i></p> <p>Desestimado: La concesionaria debe tener en cuenta que, en efecto, el uso de videos y fotografías es un mecanismo opcional.</p>	
<p>No se considera.</p>	<p>ARTÍCULO 12°.- ÓRGANOS COMPETENTES</p> <p>12.1 En primera instancia, los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural son resueltos por la empresa distribuidora, a través del órgano que determine para dichos efectos.</p> <p>12.2 En segunda y última instancia administrativa, la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios – JARU de Osinergmin, es el órgano competente para resolver.</p>	<p>Numeral 12</p> <p>Omar Ruiz Huerta CONTUGAS S.A.C.</p>	<p>Numeral 12.1</p> <p><i>“Las distribuidoras de gas natural son empresas privadas, y, por tanto, no cuentan con órganos dentro de su estructura.”</i></p> <p>Solicita la modificación del numeral “ARTÍCULO 12°.- ÓRGANOS COMPETENTES 12.1 En primera instancia, los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural son resueltos por la empresa distribuidora.”</p>	<p>Admitido Parcialmente: Se ha efectuado la precisión solicitada por Contugas S.A.C.</p> <p>ARTÍCULO 12°.- FUNCIONARIOS E INSTANCIAS COMPETENTES 12.1 En primera instancia, los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural son resueltos por la empresa distribuidora, a través de los funcionarios que determine e informe para dichos efectos, conforme a la segunda disposición transitoria.</p>

<p>1.5 ORIENTACIÓN AL USUARIO (...) Asimismo, deberá facilitar a los usuarios que lo soliciten un formato de reclamo que incluya una lista de los tipos de reclamos más frecuentes recibidos por la concesionaria, a fin de que pueda determinar, de considerarlo conveniente, cuál desea presentar, tales como: i) excesivos consumos facturados, ii) recuperos de consumos no registrados; iii) corte y reconexión, iv) deudas generadas por terceros; v) devolución de aportes reembolsables o contribuciones reembolsables, vi) instalación de suministro; y vii) Otros. (...)</p>	<p>ARTÍCULO 13°.- MATERIAS RECLAMABLES</p> <p>13.1 Son objeto de reclamo las siguientes materias: a) Negativa a la instalación del suministro, b) Excesivo consumo, c) Excesiva facturación, d) Recupero de energía, e) Cobro indebido, f) Corte del servicio, g) Negativa al incremento de potencia, h) Negativa al cambio de opción tarifaria, i) Reembolso de aportes o contribuciones, j) Reubicación de instalaciones k) Mala calidad (tensión, interrupciones) l) Otras cuestiones vinculadas a la prestación de los servicios públicos de electricidad y gas natural.</p>	Numeral 13.1		
		<p>Juan Medianero Edgar ASOC. CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LAMBAYEQUE - ACYULAM</p>	<p>Solicita incorporar lo siguiente: "m) el consumo atípico.</p>	<p>Desestimado: No se ha incorporado este planteamiento, ya que el consumo atípico se encuentra contenido dentro del concepto de excesivo consumo a que se refiere el artículo 13.1 literal b)</p>
		<p>Javier Aspillaga S. Subgerencia Desarrollo y Calidad de Servicio LUZ DEL SUR SAA</p>	<p>Comenta lo siguiente: <i>"No se ha incluido el subtipo de reclamo "Deuda Terceros". Este aspecto controversial por las múltiples maneras en que se elude la responsabilidad de regularizar las deudas generadas por el uso de la energía en un predio, avaladas por la flexibilidad en la regulación, no obstante existir una norma del ministerio al respecto, debe ser evaluado también considerando los efectos económicos en el sector, por lo cual es importante su precisión en los formatos."</i> Propone lo siguiente: <i>"Mantener el subtipo de reclamo "Deuda Terceros".</i></p>	<p>Admitido: Se ha recogido esta sugerencia de Luz del Sur S.A.A. debido a la frecuencia constante con que se tramitan reclamos acerca de dicha materia. l) Deuda de terceros.</p>
		<p>Félix Garay Sayaverde</p>	<p>Solicita incorporar como objeto de reclamo lo siguiente: - <i>"Se sugiere la inclusión de los rubros</i> - <i>No entrega de recibo.</i> - <i>seguridad pública (obras inconclusas, instalaciones en mal estado, etc)</i> - <i>Falta de alumbrado público"</i></p>	<p>Desestimado: No se ha acogido esta sugerencia por cuanto lo relacionado con la seguridad pública puede constituir una denuncia según lo previsto en los numerales 13.2 y 13.3; sin perjuicio de señalar que el literal l) del numeral 13.1 deja abierta la posibilidad de reclamar otras materias vinculadas a la prestación del servicio, por lo cual lo relacionado con el alumbrado público, la entrega de recibos, el riesgo eléctrico pueden ser objeto de reclamo.</p>
		Literal j) del Numeral 13.1		
		<p>Omar Ruiz Huerta CONTUGAS S.A.C.</p>	<p>Observa que: <i>"(...) se debe precisar que las instalaciones que refiere el inciso citado como una materia reclamable, se trata de la Reubicación de instalación de la acometida, dado que el presente procedimiento de Reclamo se refiere al servicio público de distribución de gas natural, el cual corresponde a la operación del Sistema de Distribución, lo cual no incluye las instalaciones internas del usuario. Por ello, cualquier reclamo correspondiente a éstas, no puede estar inmerso en el presente procedimiento, dado que se trata de un mercado no regulado."</i></p>	<p>Admitido Parcialmente: Se ha atendido este comentario de Contugas S.A.C., precisando que la reubicación está referida específicamente a instalaciones de responsabilidad de la concesionaria. j) Reubicación de instalaciones bajo responsabilidad de la concesionaria,</p>
		<p>David Chala M. Gerente Comercial ELECTRO DUNAS S.A.A</p>	<p>Solicita la omisión de este numeral debido a lo siguiente: <i>"(...) no corresponde que dicho tema sea considerado como una materia susceptible de ser reclamada en vista que existe un procedimiento establecido en el Art. 98 de la Ley de Concesiones eléctricas (...), de modo tal que no podría existir controversia o conflicto al respecto que pueda o deba ser sometido a un tercero, sino que únicamente es de interés del concesionario y la parte solicitante."</i></p>	<p>Desestimado: No se ha acogido esta sugerencia, por estar relacionada con temas de seguridad y mala instalación de la infraestructura en que JARU interviene a fin de contribuir a solucionar dicha problemática.</p>
		Literal l) del numeral 13.1		
<p>David Chala M. Gerente Comercial ELECTRO DUNAS S.A.A</p>	<p>Solicita la omisión de este numeral debido a lo siguiente: <i>"(...) deja abierta la posibilidad de que los usuarios reclamen respecto de cualquier tema que consideren, no siendo recomendable dejar abierta dicha posibilidad, debiendo estar los temas materia de reclamo dentro de una lista cerrada que no genere interpretaciones extensivas ni distraiga innecesariamente</i></p>	<p>Desestimado: No se ha aceptado esta propuesta. Hay supuestos de reclamo pocos frecuentes por lo que no se puede restringir el derecho del usuario a través de la fijación de un listado cerrado y taxativo de materias reclamables.</p>		

No se considera.	<p>13.2 Se tramitan conforme a las normas de la presente Directiva, los cuestionamientos de los usuarios sobre las materias mencionadas precedentemente que tengan alcance particular. Aquellos cuestionamientos que tengan alcance general, relacionados a intereses colectivos o difusos, corresponden ser evaluados conforme a los procedimientos de supervisión a cargo de la Gerencia de Fiscalización de Electricidad y de la Gerencia de Fiscalización de Gas Natural de Osinergmin.</p>		<p>los limitados recursos humanos en perjuicio de la atención de reclamos que sí deben ser atendidos."</p>	
No se considera.	<p>13.3 Cuando se presenten cuestionamientos de alcance general, la empresa distribuidora y Osinergmin, deberán canalizarlos a través de la Gerencia de Fiscalización que corresponda, en el plazo máximo de tres días hábiles, a fin de que sea tramitado como una denuncia.</p>	<p>Soraya Ahomed Gerencia Legal EDELNOR</p>	<p>Numeral 13.2</p> <p>"Se debe precisar que las materias reclamables que tengan alcance general, relacionados con intereses colectivos o difusos, solo las pueden denunciar quienes estén debidamente reconocidos ante las Instituciones pertinentes, tal como lo establece el Código de Consumo."</p> <p>"(...) se debe precisar que cuando se presenten cuestionamientos de alcance general y correspondan ser tramitados como denuncias, se deberá informar al usuario sobre tal hecho con la finalidad de que no sean considerados como reclamos pendientes de resolver por la empresa concesionaria."</p>	<p>Desestimado: No se ha admitido esta sugerencia, por cuanto no se puede restringir el derecho de petición de los ciudadanos.</p>
		<p>José Víctor Rodríguez Corrales Jefe de la Unidad de Atención al Cliente SEAL</p>	<p>Solicita precisar lo siguiente: "Al recibir la denuncia general o difusa: ¿Ésta se enviará a la Gerencia de Fiscalización Eléctrica para su trámite posterior? o ¿Ésta se enviará a la Gerencia de Fiscalización Eléctrica con el descargo correspondiente?, de ser así, ¿En cuántos días?"</p>	<p>Admitido Parcialmente: En atención a este comentario se ha precisado que la respectiva Gerencia (sea Gerencia de Fiscalización Eléctrica, Gerencia de Fiscalización de Gas Natural u Oficinas Regionales de Osinergmin), serán quienes evalúen la denuncia y notifiquen a la concesionaria en los términos que corresponda.</p> <p>13.2 Se tramitan conforme a las normas de la presente Directiva, los cuestionamientos de los usuarios sobre las materias mencionadas precedentemente que tengan alcance general, relacionados a intereses colectivos o difusos, corresponden ser evaluados y calificados por las Gerencias respectivas.</p>
		<p>Ing. Oscar Flores Jefe División de Ventas ELECTRO SUR ESTE S.A.A</p>	<p>Numeral 13.3</p> <p>"(...) se vulnera el principio de la pluralidad de instancias, amparados en la Constitución Política del Perú (artículo 139°, inciso b) y los principios del derecho administrativo, así mismo, contraviene al marco normativo de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444, la misma que ampara el Principio de Debido Procedimiento (artículo IV numeral 1.2). Por otro lado, se vulnera la competencia que tienen las empresas distribuidoras, para resolver en primera instancia los reclamos referentes al servicio público de electricidad.</p> <p>Se vulnera también el principio de imparcialidad, consignado en el artículo IV numeral 1.5, de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444, pues resulta discriminatorio que los reclamos que versan sobre interés general e interés difuso, no tengan resolución administrativa en primera instancia, restringiéndoles un tratamiento y tutela igualitarios, frente al procedimiento."</p>	<p>Desestimado: No atendible. Precisamente se está diferenciando reclamos de denuncias.</p>
		<p>GABRIEL WONG MUÑOZ Gerencia de Asuntos Regulatorios y Legales CALIDDA</p>	<p>Solicita incorporar lo siguiente: "(...) establecer un plazo máximo para la canalización de los reclamos que realizan cuestionamientos generales, el mismo que debería ser de al menos 03 (tres) días hábiles a efectos que la Concesionaria cuente con el tiempo necesario para analizar el fondo de la controversia y determinar si se trata de un cuestionamiento general o particular."</p>	<p>Admitido Parcialmente: Se ha precisado que la respectiva Gerencia (sea Gerencia de Fiscalización Eléctrica, Gerencia de Fiscalización de Gas Natural u Oficinas Regionales de Osinergmin), serán quienes evalúen la denuncia y notifiquen a la concesionaria en los términos que corresponda.</p> <p>13.3 Cuando se presenten cuestionamientos de alcance general, la empresa distribuidora deberá canalizarlos a Osinergmin, en el plazo máximo de tres días hábiles, a fin de</p>

No se considera.	13.4 Cuando se presenten en calidad de denuncias, pedidos, solicitudes u otros cuestionamientos de alcance particular, Osinergmin lo remitirá a la empresa distribuidora a fin de que sea tramitado como reclamo.			que sea tramitado como una denuncia.	
		Numeral 13.4			
		Ing. Jorge Jáuregui Chinchay Gerente Comercial ELECTRO ORIENTE	"(...) existe incongruencia en la redacción de la referida norma, puesto si consideramos la definición de "solicitud" que la misma plantea; la misma que al carecer de conflicto no poder ser calificada como reclamo, en tal sentido, es contrario a la misma Directiva que se establezca que por disposición del ente regulador se desnaturalice la característica no conflictiva de la solicitud y sea considerada (calificada) como reclamo".	Admitido Parcialmente: Atendiendo al comentario de Electro Oriente se ha procedido a modificar la redacción para subsanar esta duda. 13.4 Cuando se presenten bajo la denominación de denuncias, pedidos, solicitudes u otros cuestionamientos que resulten de alcance particular, Osinergmin lo remitirá a la empresa distribuidora a fin de que sea tramitado como reclamo cuando corresponda de acuerdo a su naturaleza.	
David Chala M. Gerente Comercial ELECTRO DUNAS S.A.A	"Consideramos que el Osinergmin debe ejercer su labor de organismo regulador, orientado al usuario pero de ninguna manera convirtiéndose en una 'mesa de partes' de los reclamantes." Solicita la modificación del numeral de la siguiente manera: "13.4 Cuando se presenten en calidad de denuncias, pedidos, solicitudes u otros cuestionamientos de alcance particular, Osinergmin orientará al usuario en lo que corresponda, con la finalidad de que sea presentado ante la empresa distribuidora, de corresponder".	Desestimado: No se acoge esta sugerencia. Es deber de la administración pública canalizar los escritos conforme a su verdadera naturaleza.			
2.6 FORMAS DE PRESENTACIÓN DEL RECLAMO El reclamo podrá presentarse en forma verbal o escrita. En forma verbal, los reclamos pueden presentarse personalmente o por teléfono. En forma escrita, el reclamo puede presentarse personalmente, por correo electrónico, página web o correo convencional. Para la recepción de reclamos por página web, la concesionaria tendrá habilitado un formato aprobado por el Osinergmin, de forma tal que puedan presentarse reclamos por estos medios en forma interactiva, proporcionándose la opción de imprimir o grabar en archivo la constancia de recepción respectiva. (...)	ARTÍCULO 14°.- PRESENTACIÓN DEL RECLAMO 14.1 El reclamo podrá presentarse en forma verbal o escrita. a) 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. b) 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 a disposición en las oficinas de las empresas distribuidoras o remitiendo un correo electrónico a la cuenta para tal efecto habilitada por las empresas distribuidoras. 14.2 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, puede presentarse el reclamo en tanto subsista el hecho que lo motiva.	Numeral 14			
		Omar Ruiz Huerta CONTUGAS S.A.C.	Solicita la modificación del numeral "14.1 El reclamo podrá presentarse en forma verbal o escrita. a) 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. b) 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 remitiendo un correo electrónico a la cuenta para tal efecto habilitada por las empresas distribuidoras" Solicita la " Eliminación de la Definición del Libro de Observaciones del Anexo 1 de la Directiva, así como toda referencia al mismo (artículo 15.3)"	Admitido Parcialmente: Atendiendo a este comentario de Contugas S.A.C. y considerando que el Libro de Observaciones es un elemento exclusivo y propio del sector eléctrico, de acuerdo a las normas técnicas de calidad aprobadas por el Ministerio de Energía y Minas, se está diferenciando el alcance de esta norma entre las empresas prestadoras del servicio público de gas natural respecto del de electricidad. b) 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 a disposición en las oficinas de las empresas distribuidoras de energía eléctrica o 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.	
		Félix Garay Sayaverde	"Se sugiere que se indique que existe libertad para incluir nuevas tecnologías de información para la presentación del reclamo, como los aplicativos de smartphones y otros que puedan facilitar la presentación de reclamos a los usuarios."	Desestimado: No se ha adoptado esta sugerencia. Si bien el uso de Smartphones, o de nueva tecnología, en general, podría facilitar la tramitación de reclamos, ello requiere un previo desarrollo.	
2.6 FORMAS DE PRESENTACIÓN DEL RECLAMO El reclamo podrá presentarse en forma verbal o escrita. En forma verbal, los reclamos pueden presentarse	ARTÍCULO 15°.- RECEPCIÓN Y REGISTRO DEL RECLAMO 15.1 En cualquiera de las modalidades, la	Numeral 15.2			
		Soraya Ahomed Gerencia Legal EDELNOR	Solicita precisar lo siguiente: "(...) que se precisen los mismos criterios de recepción del reclamos existentes en la norma actual a fin de computar de manera idónea	Desestimado: No se ha acogido este comentario, por cuanto el plazo siempre se computará a partir del día siguiente, sea cual fuera la	

<p>personalmente o por teléfono. En forma escrita, el reclamo puede presentarse personalmente, por correo electrónico, página web o correo convencional. Para la recepción de reclamos por página web, la concesionaria tendrá habilitado un formato aprobado por el Osinergmin, de forma tal que puedan presentarse reclamos por estos medios en forma interactiva, proporcionándose la opción de imprimir o grabar en archivo la constancia de recepción respectiva. Si el reclamo fue planteado por correo electrónico se considerará como constancia de su recepción la respuesta cursada por la misma vía en un plazo no mayor al primer día útil siguiente a aquél día en que se produjo la remisión del respectivo correo, en que se deberá indicar la fecha y hora exactas del acuse de recibo por parte de la concesionaria, para los fines consignados en el numeral 2.4. Si el reclamo fue presentado por correo convencional, se entregará la constancia dentro de los dos (2) días hábiles de formulado el pedido al domicilio indicado por el reclamante o a través del medio de transmisión de datos a distancia cuando éste haya sido expresamente solicitado por el reclamante. Cualquiera sea la modalidad de presentación del reclamo, la concesionaria deberá informar al reclamante el número de registro de su reclamo. En el caso de los reclamos personales, telefónicos y por página web dicha información deberá ser proporcionada de manera inmediata. Además, la concesionaria deberá dejar constancia de la información anexada al reclamo, al escrito de subsanación o a cualquier otro documento que se presente dentro del procedimiento de reclamo, en el momento en que éstos son presentados, lo cual será consignado en el respectivo cargo de recepción del reclamante.</p>	<p>empresa distribuidora deberá proporcionar al usuario el número de registro del reclamo, que le permita realizar el seguimiento del procedimiento iniciado. 15.2 Se considera presentado el reclamo en la fecha en que es recibido por la empresa distribuidora a través de cualquiera de las modalidades previstas en el numeral 1 del artículo 14°. 15.3 Para el caso del reclamo presentado en el Libro de Observaciones o a través del correo electrónico habilitado por la empresa distribuidora, el plazo máximo para remitir al usuario el número de registro es de dos (2) días hábiles de presentado. Para las demás modalidades deberá proporcionarse de manera inmediata.</p>		<p><i>los reclamos ingresados fuera del horario de atención.</i></p>	<p>modalidad en que el reclamo haya sido presentado, tal como se explica en el artículo 15.2 de la Directiva.</p>
Numeral 15.3				
<p>Soraya Ahomed Gerencia Legal EDELNOR</p>	<p><i>"(...) la confirmación del número y registro de reclamo se podría seguir haciendo vía email para aquellos que ingresaron a través de esta vía."</i></p>	<p>Desestimado: No se ha incorporado esta propuesta, pues lo que plantea EDELNOR S.A.A. no se encuentra prohibido ni limitado en modo alguno por la redacción actual del artículo 15.3.</p>		
<p>José Víctor Rodríguez Corrales Jefe de la Unidad de Atención al Cliente SEAL</p>	<p>Solicita incorporar lo siguiente: <i>"Para el caso del reclamo presentado en el Libro de Observaciones, el plazo máximo para remitir al usuario el número de registro es de dos (2) días hábiles de presentado. Para el caso del reclamo por correo electrónico, el plazo máximo para remitir por el mismo medio el número de registro de su reclamo será de 1 (uno) día hábil de presentado. Para las demás modalidades deberá proporcionarse de manera inmediata."</i></p>	<p>Desestimado: Este comentario está dentro de los alcances del texto propuesto de Directiva.</p>		
<p>Javier Aspillaga S. Subgerencia Desarrollo y Calidad de Servicio LUZ DEL SUR SAA</p>	<p>Comenta lo siguiente: <i>"La casuística nos permite contemplar los siguientes casos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Entrega de carta de reclamo por correo certificado (Serpost por ejemplo).</i> • <i>Entrega de carta de reclamo por conducto notarial (en los casos que amerite).</i> • <i>Entrega de carta de reclamo en una oficina administrativa (no en una oficina de atención al público).</i> • <i>Encauzamiento del debido proceso, cuando un documento es calificado inicialmente como solicitud y luego es recalificado como reclamo."</i> <p>Solicita incorporar lo siguiente: <i>"En todos los casos indicados se debe permitir también los dos (2) días hábiles para proporcionar el número de registro al reclamante."</i></p>	<p>Admitido Parcialmente: Atendiendo a este comentario de Luz del Sur S.A.A. se han incluido expresamente los supuestos sugeridos en el artículo 15.3 de la Directiva. 15.3 <i>Para el caso del reclamo presentado en el Libro de Observaciones en el sector eléctrico o el equivalente que se pueda implementar en el sector de gas natural, o a través del correo electrónico habilitado por la empresa distribuidora, reclamos presentados por conducto notarial, vía correo certificado, en una oficina de la concesionaria que no sea un centro de atención de reclamos, o se recalifique una solicitud como reclamo, el plazo máximo para remitir al usuario el número de registro es de dos (2) días hábiles de presentado. Para las demás modalidades deberá proporcionarse de manera inmediata.</i></p>		
<p>Miguel Cueva Usquiano Jefe de la Of. de Asesoría Legal ELECTRO UCAYALI</p>	<p>Comenta lo siguiente: <i>"Que el D.S. Nº 011-2011-PCM - Reglamento del Libro de Reclamaciones, dispone en su artículo Art. 5° Las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo (...) - Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal. Asimismo, el Art. 6° señala que el reclamo que se registre en el Libro de Reclamaciones será atendido en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Pudiendo ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento de conformidad con lo establecido en el artículo 24° de la Ley Nº 29571. En ese sentido, constituye un formalismo innecesario disponer que la empresa distribuidora deba comunicar el "número de registro" para el caso del Libro de reclamaciones. Sin embargo, en el caso del reclamo a través del correo electrónico, la empresa distribuidora podría contar con este plazo para remitir al usuario el número de registro siempre que la comunicación por correo electrónico cumpla en estricto con los datos mínimos que debe contener una reclamación".</i></p>	<p>Desestimado: No se incorpora esta sugerencia. El libro de observaciones suple el libro de reclamaciones, lo cual fue informado en el año 2012 a las empresas concesionarias de energía eléctrica, por parte de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica de Osinergmin.</p>		

			<p>Solicita mayor información: <i>"- En este caso, no queda claro que implica la implementación de un Libro de Observaciones, los requisitos que debe cumplir, ni la materia que será resuelta a través del mismo.</i> <i>- Del mismo modo, sin perjuicio de nuestra posición respecto a la habilitación de correos electrónicos para la presentación de reclamos, consideramos que el plazo de dos (02) días hábiles resulta muy corto a efectos de la remisión del número de registro. Es una razón adicional por la cual este sistema no debe ser implementado."</i></p>	<p>Desestimado: No es aplicable a gas natural. Solo a electricidad. Para el caso de gas natural se consignará en el equivalente al libro de observaciones.</p>	
			<p>Javier Muro Rosado Gerente Corporativo DISTRILUZ</p>	<p><i>"Que el D.S. N° 011-2011-PCM-Reglamento del Libro de Reclamaciones, dispone en su Art. 5° Las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo (...) -Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal.</i> <i>Asimismo, el art. 6° señala que el reclamo que se registre en el Libro de Reclamaciones será atendido en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Pudiendo ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento de conformidad con lo establecido en el artículo 24° de la Ley N° 29571.</i> <i>En ese sentido un formalismo innecesario disponer que la empresa distribuidora deba comunicar el 'número de registro', y que incumple lo dispuesto por la normativa particular."</i></p>	<p>Desestimado: No se incorpora esta sugerencia. El libro de observaciones suple el libro de reclamaciones, lo cual fue informado en el año 2012 a las empresas concesionarias de energía eléctrica, por parte de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica de Osinergmin.</p>
			<p>Luis Landa Antayhua Gerente de Comercialización ELECTRO PUNO S.A.A.</p>	<p><i>"Que el D.S. N° 011-2011-PCM – Reglamento del Libro de Reclamaciones, dispone en su artículo 5° Las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo (...) – Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal.</i> <i>Asimismo el artículo 6° señala que el reclamo que se registre en el Libro de Reclamaciones será atendido en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Pudiendo ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento de conformidad con lo establecido en el artículo 24° de la Ley N° 29571.</i> <i>En ese sentido, constituye un formalismo innecesario disponer que la empresa distribuidora deba comunicar 'el número de registro', y que incumple lo dispuesto por la normativa particular."</i></p>	<p>Desestimado: No se incorpora esta sugerencia. El libro de observaciones suple el libro de reclamaciones, lo cual fue informado en el año 2012 a las empresas concesionarias de energía eléctrica, por parte de la Gerencia de Fiscalización Eléctrica de Osinergmin.</p>
			Numeral 15.4		
<p>15.4 Para el caso de los reclamos telefónicos, la empresa distribuidora está obligada a leer al usuario, durante el mismo acto de comunicación, la transcripción que ha hecho de su reclamo, y efectuar cualquier cambio que sea solicitado, previamente a registrarlo. Las comunicaciones telefónicas deberán ser grabadas, informando de ello al usuario. Las grabaciones deberán ser incorporadas al expediente.</p>	<p>José Víctor Rodríguez Corrales Jefe de la Unidad de Atención al Cliente SEAL</p>	<p>Solicita precisar lo siguiente: <i>"Las grabaciones se tienen que grabar en un medio magnético (CD, DVD o USB), considerando que los usuarios están utilizando este medio para la interposición de sus reclamos, implicaría que implica un gasto a la Concesionaria, el mismo que no ha sido evaluado por el organismo supervisor.</i> <i>Asimismo, las grabaciones deben ser incorporadas al expediente se debe precisar cómo, mediante transcripción o adjuntando el Audio."</i></p>	<p>Admitido Parcialmente: Atendiendo a este comentario de SEAL, se ha precisado que debe incorporarse una grabación del audio cuando vaya a remitirse el expediente a Osinergmin. 15.4 Para el caso de los reclamos telefónicos, la empresa distribuidora está obligada a leer al usuario, durante el mismo acto de comunicación, la transcripción que ha hecho de su reclamo, y efectuar cualquier cambio que sea solicitado, previamente a registrarlo. Las comunicaciones telefónicas deberán ser grabadas, informando de ello al usuario. Las grabaciones deberán ser incorporadas al expediente antes de remitir el mismo a Osinergmin adjuntado el audio por cualquier medio digital. Dicho audio también deberá estar a</p>		

				<p>disposición del usuario en caso éste lo solicite.</p> <p>Desestimado: No se ha acogido esta sugerencia, porque la Directiva busca privilegiar la certeza en los reclamos.</p>
		<p>Miguel Cueva Usquiano Jefe de la Of. de Asesoría Legal ELECTRO UCAYALI</p>	<p>Comenta lo siguiente: <i>"(i) Es de conocimiento que la atención vía la Central de Atención Telefónica en las empresas (denominado Call Center), tiene que ser clara, concisa y con un procedimiento ágil sin demoras (tiempo de la llamada debe ser lo menor posible), por lo tanto leer al usuario el petitorio descrito en el reclamo registrado y efectuar el cambio que sea solicitado va originar que la llamada se extienda demasiado, por lo que colisionaría con el procedimiento que regula la calidad de Atención telefónica. Asimismo, consideramos un exceso de formalidad el grabar las comunicaciones y estas grabaciones sean parte del expediente, a lo sumo se puede cumplir este extremo del proyecto si es que se trata de apelaciones ya que en todo caso de requerir información puedan solicitar al área que fiscaliza la atención de este procedimiento, este tipo de disposiciones lo que hace es vulnerar el principio sobre lo cual descansa este proyecto, es decir, la simplicidad y la celeridad en el procedimiento."</i></p>	
		<p>GABRIEL WONG MUÑOZ Gerencia de Asuntos Regulatorios y Legales CALIDDA</p>	<p>Solicita mayor información: <i>"(...) se precise que las grabaciones telefónicas se adjuntarán al expediente en caso la JARU lo requiera en el caso específico, pues de lo contrario los gastos asociados a adjuntar la grabación de cada conversación en un dispositivo informático, serían demasiado altos para los Concesionarios."</i></p>	<p>Admitido Parcialmente: Se ha atendido en parte este comentario en CALIDDA, precisándose que no se debe incluir una grabación solo cuando la pida JARU; sino que es obligatorio realizar ello cuando se tenga que elevar el expediente. (Ver comentario de SEAL)</p>
		<p>David Chala M. Gerente Comercial ELECTRO DUNAS S.A.A</p>	<p>Solicita precisión de lo siguiente: <i>"(...) dicha disposición implica la grabación en un medio físico (CD o DVD) que debe ser incorporado al expediente físico, considerándose como un folio adicional, lo cual genera una ineficiente actuación de nuestros limitados recursos humanos"</i> Solicita modificar este numeral de la siguiente manera: <i>"15.4 Para el caso de los reclamos telefónicos, la empresa distribuidora está obligada a leer al usuario, durante el mismo acto de comunicación, la transcripción que ha hecho de su reclamo, y efectuar cualquier cambio que sea solicitado, previamente a registrarlo. Las comunicaciones telefónicas deberán ser grabadas, informado de ello al usuario. Las grabaciones deberán ser actuadas en el procedimiento"</i>.</p>	<p>Admitido Parcialmente: Se ha modificado la redacción del artículo 15.4 de la Directiva. (Ver comentario de SEAL)</p>
		<p>Javier Muro Rosado Gerente Corporativo DISTRILUZ</p>	<p><i>"(...) consideramos un exceso de formalidad el grabar las comunicaciones y estas grabaciones sean parte del expediente, a lo sumo se puede cumplir este extremo del proyecto si es que se trata de apelaciones ya que en todo caso de requerir información puedan por trazabilidad solicitar al área de fiscalización la atención de este procedimiento, este tipo de disposiciones lo que hace es vulnera el principio sobre lo cual se asume descansa este proyecto cual es la simplicidad y la celeridad en el procedimiento.</i> Solicita tomar en cuenta lo siguiente: <i>"- Suprimir este extremo debido a la existencia de un procedimiento que regula y supervisa estas actividades la misma que establece los protocolos de atención y tiempos de atención, por lo que existiría un conflicto de procedimientos.</i> Con respecto a las llamadas y su conversación en cada uno de los expedientes tampoco sería legal si consideramos que esta información ya se cuenta en cumplimiento del procedimiento 266- por lo que sería aplicable lo establecido en el artículo 40° de la Ley 27444".</p>	<p>Admitido Parcialmente: Se ha ajustado el texto de la norma a fin de que las grabaciones se incorporen en los expedientes que conocerá Osinergmin. (Ver comentario de SEAL)</p>

	<p>15.5 Para el caso de los reclamos en que el usuario presente documentación para que sea evaluada, la empresa distribuidora debe dejar constancia de ello al registrarlos, anotando el número de folios ingresados y detalles que considere de la documentación presentada.</p>	<p>Luis Landa Antayhua Gerente de Comercialización ELECTRO PUNO S.A.A.</p>	<p>(...) la atención vía Central de Atención Telefónica en las empresas (denominado Call Center), tiene que ser clara, concisa y con un procedimiento ágil sin demorar (tiempo de la llamada debe ser lo menor posible), por lo tanto leer al usuario el petitorio descrito en el reclamo registrado y efectuar el cambio que sea solicitado va originar que la llamada no pueda ser bien atendida originando molestias en el usuario y extendiendo el tiempo de la llamada de o forma injustificada el grabar las comunicaciones y estas grabaciones sean parte del expediente, a lo sumo se puede cumplir este extremo del proyecto si es que se trata de apelaciones ya que en todo caso de requerir información puedan por trazabilidad solicitar al área de fiscaliza la atención de este procedimiento, este tipo de disposiciones lo que hace es vulnerar el principio sobre lo cual se asume descansa este proyecto cual es la simplicidad y la celeridad en el procedimiento.”</p> <p>Por tanto, recomienda lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - “Suprimir este extremo debido a la existencia de un procedimiento que regula y supervisa estas actividades la misma que establece los protocolos de atención, por lo que existiría un conflicto de procedimientos. - Con respecto a las llamadas y su conservación en cada uno de los expedientes tampoco sería legal si consideramos que esta información ya se cuenta en cumplimiento del procedimiento 266 – por lo que sería aplicable lo establecido en el artículo 40° de la Ley N° 27444.” 	<p>Admitido Parcialmente: Se ha ajustado el texto de la norma a fin de que las grabaciones se incorporen en los expedientes que conocerá Osinergmin. (Ver comentario de SEAL)</p>
		Numeral 15.5		
		<p>Javier Aspillaga S. Subgerencia Desarrollo y Calidad de Servicio LUZ DEL SUR SAA</p>	<p>Observa lo siguiente: “Al registrarse el reclamo existen medios, como son los casos de reclamos por medio virtual o telefónico, por los cuales no es factible brindar el detalle de los números de folios ingresados y el detalle de la documentación presentada, tal y como propone el Osinergmin. De mantenerse dicha redacción, se generará inconvenientes durante los procesos de Supervisión, ya que se tendrá que asumir interpretaciones del propio regulador que darían lugar a innecesarios procedimientos administrativos.”</p> <p>Solicita incorporar lo siguiente: “En este punto se debe precisar que se brindará el detalle de los números de folios ingresados y el detalle de la documentación presentada <u>únicamente</u> cuando el usuario interponga su reclamo de manera presencial.”</p>	<p>Admitido Parcialmente: Atendiendo a esta sugerencia de Luz del Sur S.A.A. se ha precisado que las constancias que emitirá la empresa concesionaria dependerán de la modalidad de presentación del reclamo.</p> <p>15.5 Cuando el usuario presente documentación para que sea evaluada, la empresa distribuidora debe dejar constancia de ello al registrarlos, anotando el número de folios ingresados, en caso de ser factible, así como detalles que considere de la documentación presentada.</p>
<p>2.10 GARANTÍAS DE PROTECCIÓN AL RECLAMANTE: En ningún caso la concesionaria podrá condicionar la atención de los reclamos formulados al pago previo del monto reclamado, ni de los intereses y moras pertinentes. Hasta que se resuelva el reclamo definitivamente en sede administrativa, las facturas posteriores no deberán incorporar la deuda reclamada ni sus intereses y moras; sin embargo, deberá indicar en la siguiente facturación el monto en disputa de manera informativa.</p>	<p>ARTÍCULO 16°.- GARANTÍAS A FAVOR DEL RECLAMANTE:</p> <p>16.1 En ningún caso la empresa distribuidora podrá condicionar la atención de los reclamos formulados al pago previo del monto reclamado, ni sus intereses.</p> <p>16.2 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</p>	Numeral 16		
		<p>Soraya Ahomed Gerencia Legal EDELNOR</p>	<p>Numeral 16.4 “(…) el incumplimiento del plazo en la instalación, corresponde al cliente y no debe ser considerados dentro de la fiscalización por NTCSE.”</p>	<p>Desestimado: No se puede acoger este pedido de EDELNOR, por cuanto no se pueden generar excepciones a la Norma Técnica de Calidad del Sector Eléctrico - NTCSE. En caso de observaciones en casos concretos las áreas de Osinergmin evalúan los descargos correspondientes.</p>
		<p>José Víctor Rodríguez Corrales Jefe de la Unidad de Atención al Cliente SEAL</p>	<p>NUMERAL 16.2 Solicita incorporar lo siguiente: “(…) De ser el caso, conjuntamente con la notificación de la Resolución, se informará de manera adjunta la deuda pendiente de pago, de forma tal que, a partir de la recepción de la resolución</p>	<p>Desestimado: No se acoge este comentario de SEAL. Al respecto, corresponde indicar que la oportunidad de puesta en conocimiento del usuario de los consumos que se le han facturado, incluyendo los liberados luego de culminado un</p>

<p>Mientras el reclamo se encuentre en trámite, el servicio público de electricidad o gas natural, según sea el caso, no podrá ser interrumpido, siempre que el cliente cumpla con las demás obligaciones comerciales y/o técnicas pendientes que no sean materia del reclamo.</p> <p>En los casos de corte del servicio dentro de un procedimiento de reclamo, la concesionaria deberá entregar al cliente inmediatamente después de haberse efectuado, información escrita de la cual se desprenda claramente los motivos y el sustento técnico y comercial del corte.</p>	<p>encuentra suspendido por encontrarse en reclamo.</p> <p>16.3 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.</p> <p>16.4 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.</p>		<p><i>hasta el 16avo día hábil el usuario no estará afecto al corte del servicio, posteriormente a ello y de tener dos o más periodos pendientes de pago y de no haber apelado ni reconsiderado, estará afecto al corte del servicio."</i></p>	<p>proceso de reclamo, es mediante los recibos de pago en los cuales se precisa todos los aspectos referidos al pago. La inclusión de esta propuesta ocasionaría confusión en los usuarios.</p> <p>Más bien, en razón de lo alegado por SEAL se ha evidenciado que algunas empresas pretenden gestionar la cobranza de deuda mediante mecanismos distintos al recibo del servicio público de energía, razón por la que se ha efectuado precisiones al texto del artículo 16.2 de la Directiva.</p> <p>16.2 <i>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 al usuario con el objetivo de alcanzar un acuerdo.</i></p>
<p>2.7 REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD DE LOS RECLAMOS</p> <p>El reclamo debe contener:</p> <p>a) Nombres y apellidos del reclamante.</p> <p>b) Número del documento de identidad del reclamante. Si se actúa por apoderado y/o representante, éste deberá indicar el número de su documento de identidad y adjuntar copia de su correspondiente poder. Asimismo, en caso sea necesario, la concesionaria podrá solicitar copia del documento de identidad del reclamante y/o de su representante.</p> <p>c) Domicilio para los efectos de las notificaciones, que deberá ser en la ciudad donde se ubica el suministro o, de no contar con éste, dentro de la ciudad en que se ubica la zona de concesión o autorización de la empresa de distribución de servicios públicos energéticos.</p> <p>d) El petitorio fundamentado, con la determinación expresa de lo que se pide.</p> <p>e) Número de suministro, de ser el caso.</p> <p>f) Lugar y fecha.</p> <p>g) Firma del reclamante o de su representante en caso el reclamo sea presentado personalmente o vía correo convencional. Si se tratara de un reclamante iletrado, éste deberá imprimir su huella digital.</p> <p>Opcionalmente, los usuarios podrán presentar medios probatorios que sustenten los fundamentos de su reclamo.</p> <p>La concesionaria no deberá calificar la idoneidad de la prueba presentada para admitir el reclamo a trámite, sin perjuicio que durante la tramitación del procedimiento pueda solicitar al reclamante</p>	<p>ARTÍCULO 17°.- REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD DEL RECLAMO</p> <p>17.1 Son requisitos para que la empresa distribuidora admita a trámite el reclamo y se inicie el cómputo del plazo para que resuelva, los siguientes:</p> <p>a) Nombre completo del usuario. En caso el reclamo sea presentado por el representante o apoderado del usuario deberá acreditarlo con la documentación correspondiente.</p> <p>b) Número del documento de identidad del usuario y, de ser el caso, de su representante o apoderado.</p> <p>c) 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.</p> <p>d) Pedido claro y preciso.</p> <p>e) Número de suministro, de ser el caso.</p> <p>f) Firma o huella digital, de permitirlo la modalidad elegida.</p> <p>17.2 De no cumplirse con alguno de los mencionados requisitos, la empresa distribuidora podrá requerir al usuario, en el plazo de dos (2) días hábiles, que subsane la omisión. Dicha subsanación deberá efectuarse dentro de los dos (2) días hábiles de solicitada. De no hacerlo, se declara inadmisibile el</p>	<p style="text-align: center;">Numeral c) del Numeral 17.1</p> <p style="text-align: center;">Soraya Ahomed Gerencia Legal EDELNOR</p> <p style="text-align: center;">David Chala M. Gerente Comercial ELECTRO DUNAS S.A.A</p> <p style="text-align: center;">Félix Garay Sayaverde</p> <p style="text-align: center;">Literal d) del numeral 17.1</p> <p style="text-align: center;">Omar Ruiz Huerta CONTUGAS S.A.C.</p> <p style="text-align: center;">Numeral 17.3</p> <p style="text-align: center;">Soraya Ahomed Gerencia Legal EDELNOR</p>	<p>Solicita precisión de lo siguiente:</p> <p><i>"(...) 'ámbito de acción' es equivalente a decir 'zona de concesión'."</i></p> <p><i>"(...) consideramos pertinente que cada reclamante deba (de manera obligatoria) señalar una dirección de correo electrónico con la finalidad de notificar válidamente (...)"</i></p> <p>Solicita la modificación de la siguiente manera:</p> <p><i>"c) Domicilio para los efectos de las notificaciones, el cual deberá ubicarse en la ciudad donde se ubica el suministro y una dirección electrónica".</i></p> <p><i>"No se indican requisitos de admisibilidad para el caso de reclamos presentados vía web. Se entiende que todos los requisitos son considerados como cumplidos."</i></p> <p>Observa lo siguiente:</p> <p><i>"Sugerimos el no uso del término Pedido en el trámite de Reclamo, a fin de mantener clara la distinción entre solicitud (Pedido realizado por el usuario) y Reclamo."</i></p> <p>Solicita modificar lo siguiente:</p> <p><i>"17.1.</i> <i>...</i> <i>d) Petitorio claro y preciso".</i></p> <p><i>"No se sustenta porque no debe suspenderse el cómputo del plazo."</i></p>	<p>Desestimado:</p> <p>Se debe mantener la redacción original del literal c) del artículo 17.1 de la Directiva, ya que diversas concesionarias brindan el servicio público de distribución de energía incluso fuera de su zona de concesión.</p> <p>Desestimado:</p> <p>No se ha adoptado esta sugerencia, puesto que la Ley del Procedimiento Administrativo General señala que el uso de un correo electrónico como destino de notificación es un aspecto potestativo del usuario.</p> <p>Desestimado:</p> <p>No se ha adoptado esta sugerencia por cuanto se ha eliminado artículo 17.3 que contenía la propuesta de Directiva. Siendo así, no existe distingo de requisitos en función de las modalidades de presentación; únicamente corresponde su cumplimiento en tanto la modalidad lo permita.</p> <p>Admitido:</p> <p>Atendiendo a lo sugerido por Contugas S.A.C. se ha precisado en el literal d) del artículo 17.1 el término "petitorio".</p> <p>d) Petitorio claro y preciso.</p> <p>Admitido:</p> <p>Acogiendo el planteamiento de EDELNOR se ha eliminado el artículo 17.3 que contenía la propuesta de Directiva, debido a que los temas ahí tratados ya se encuentran comprendidos de</p>

<p>pruebas adicionales que sean necesarias para resolver.</p> <p>Para los fines de coordinación, sin que ello sea considerado como requisito para la admisibilidad del reclamo, la concesionaria podrá solicitar un número telefónico de referencia o una dirección de correo electrónico.</p>	<p>reclamo. Subsana la omisión, se inicia el cómputo del plazo para que la empresa distribuidora resuelva.</p> <p>17.3 Para el caso de los reclamos presentados telefónicamente o a través del Formato 1, contenido en el Anexo 2 de la presente Directiva, se entienden cumplidos los requisitos de admisibilidad, a excepción del referido a la representación, respecto del cual la empresa distribuidora podrá requerir que se acredite. En estas modalidades, cualquier pedido de subsanación respecto de los restantes requisitos no suspenderá el cómputo del plazo para resolver.</p> <p>17.4 El ofrecimiento de medios probatorios es opcional.</p>	<p>Javier Aspillaga S. Subgerencia Desarrollo y Calidad de Servicio LUZ DEL SUR SAA</p>	<p>Observa lo siguiente:</p> <p><i>"Con respecto a lo dispuesto en este numeral, no es correcto asumir que los reclamos presentados telefónicamente o de manera presencial a través del Formato 1 deban entenderse como que cumplieron de facto con los requisitos de admisibilidad (aunque no los hayan cumplido necesariamente). Tampoco es correcto considerar que si no se cumplieron con los requisitos de admisibilidad los plazos para resolver no quedan suspendidos."</i></p> <p>Solicita la omisión de este numeral, "(...) pues el numeral 17.2 ya contiene la precisión para todos los casos."</p>	<p>forma omnicompreensiva en el artículo 17.2.</p> <p>Admitido: Acogiendo el planteamiento de LUZ DEL SUR S.A.A. se ha eliminado el artículo 17.3 que contenía la propuesta de Directiva, debido a que los temas ahí tratados ya se encuentran comprendidos de forma omnicompreensiva en el artículo 17.2.</p>
		<p>Miguel Cueva Usquiano Jefe de la Of. de Asesoría Legal ELECTRO UCAYALI</p>	<p>Solicita incorporar lo siguiente:</p> <p><i>"(...) resulta necesario que se debe modificar disponiendo que en caso de los reclamos efectuados por teléfono se adjunte copia del documento de identidad, como un requisito para la admisibilidad del reclamo."</i></p>	<p>Desestimado: Al haberse eliminado el numeral 17.3, ya no corresponde entrar en detalle acerca de esta sugerencia.</p>
		<p>Javier Muro Rosado Gerente Corporativo DISTRILUZ</p>	<p>Solicita incorporar lo siguiente:</p> <p><i>"(...) resulta necesario que se debe modificar disponiendo que en caso de los reclamos efectuados por teléfono se adjunte copia del documento de identidad, como un requisito para la admisibilidad del reclamo."</i></p>	<p>Desestimado: Al haberse eliminado el numeral 17.3, ya no corresponde entrar en detalle acerca de esta sugerencia</p>
		<p>Luis Landa Antayhua Gerente de Comercialización ELECTRO PUNO S.A.A.</p>	<p><i>"Para los reclamos por teléfono deben necesariamente presentar su documento de identidad y los plazos suspenderse hasta que regularice dicho requisito ya la prosecución del plazo, la naturaleza del registro del reclamo por este medio hace necesario una clara identificación del reclamante, la ley prevé que sólo cuando un reclamo se haga por escrito puede indicarse el número de documento de identidad.</i></p> <p><i>En ese sentido, resulta necesario que se debe modificar disponiendo que en caso de los reclamos efectuados por teléfono se adjunte copia del documento de identidad, como requisito para la admisibilidad del reclamo."</i></p>	<p>Desestimado: Al haberse eliminado el numeral 17.3, ya no corresponde entrar en detalle acerca de esta sugerencia.</p>
		<p>Félix Garay Sayaverde</p>	<p>Con respecto a los reclamos presentados telefónicamente, menciona la siguiente observación:</p> <p>"Se sugiere que se precise, los casos en donde la persona que efectúa la llamada no es el titular del suministro y se relacione con cambios sustanciales en las condiciones del suministro.</p> <p>¿La concesionaria puede condicionar la admisibilidad del reclamo a la presentación de copia física del DNI? y debe exigir la autorización escrita del titular del suministro.</p> <p>Se entiende que si es el titular no es necesario que entregue copia física del DNI. En todo caso debe haber un mecanismo de validación telefónica para que no sea necesario ir a las oficinas."</p>	<p>Desestimado: No se ha acogido esta propuesta por cuanto el artículo 17.3 ha sido eliminado.</p>
<p>3.2 TRAMITACIÓN DEL RECLAMO</p> <p>Admitido el reclamo, si el reclamante lo solicita o la concesionaria lo considera pertinente, esta última podrá citarlo a una reunión de trato directo a efectos de poder solucionar el reclamo.</p> <p>Si ambas partes llegaran a un acuerdo, se levantará el acta respectiva en la que consten los puntos</p>	<p>ARTÍCULO 18°.- ACUERDO DE PARTES</p> <p>18.1 Admitido el reclamo, si el usuario lo solicita o a iniciativa de la empresa distribuidora, ésta podrá citarlo a una reunión de trato directo a efectos de poder encontrar una solución al reclamo.</p>	<p>Numeral 18.1</p>		
	<p>Soraya Ahomed Gerencia Legal EDELNOR</p>	<p><i>"Se entiende que es facultativo y no obligatorio"</i></p>	<p>Admitido: Efectivamente, como lo señala la propia propuesta de Directiva, la celebración de un acuerdo es un tema absolutamente facultativo.</p>	

		Numeral 18.5		
<p>controvertidos y la descripción clara de lo que ambas partes hayan acordado y/o renunciado y la forma y plazo de su cumplimiento. Dicha acta será anotada en el registro de los reclamos conforme con lo dispuesto por el numeral 1.10.</p> <p>El acuerdo de las partes surte efecto de una resolución que pone fin al procedimiento administrativo, no siendo susceptibles de ser nuevamente cuestionados en vía administrativa los temas acordados.</p> <p>En el supuesto que se suscribiera un acta con acuerdo parcial, el procedimiento continuará su trámite respecto de los extremos no solucionados, con arreglo a las normas previstas en la presente Directiva.</p> <p>En la celebración de acuerdos con los reclamantes, las concesionarias serán responsables de observar las disposiciones regulatorias y normas jurídicas vigentes.</p> <p>Como medios alternativos, las concesionarias podrán implementar la realización del diálogo de trato directo, por medio telefónico u otro medio de comunicación grabados, previa aprobación expresa del Osinergmin, a quien deberán presentar los procedimientos, características de los medios y el protocolo de diálogo correspondiente.</p>	<p>18.2 Si las partes llegaran a un acuerdo, se levantará el acta respectiva en la que consten los aspectos reclamados, la descripción clara de lo acordado, así como la forma y plazo de su cumplimiento.</p> <p>18.3 El acuerdo de las partes surte los efectos de una resolución que pone fin al procedimiento administrativo, no siendo susceptibles de ser nuevamente cuestionados, en vía administrativa, los temas acordados.</p> <p>18.4 Si se suscribiera un acta con acuerdo parcial, el procedimiento continuará el trámite previsto en la presente Directiva, sólo respecto de los aspectos no solucionados.</p> <p>18.5 No podrán celebrarse acuerdos durante las inspecciones de campo.</p> <p>18.6 Las empresas distribuidoras podrán implementar la realización de diálogos telefónicos o por otros medios de comunicación para arribar a acuerdos con el usuario, previa aprobación expresa de Osinergmin, para lo cual deberán presentar los procedimientos, características de los medios y el protocolo de diálogo correspondiente.</p>	<p>Ing. Oscar Flores Boza Jefe División de Ventas ELECTRO SUR ESTE S.A.A</p>	<p><i>"(...) transgrede el derecho a pactar de las partes. (...) La voluntad de llegar a un acuerdo por parte del usuario luego de realizada la inspección en campo es libre y no puede ser delimitada de forma arbitraria como se observa en el artículo citado, además se debe de considerar que muchos de los usuarios residen en lugares alejados de nuestros centros de atención por lo que desplazarse hasta nuestras instalaciones para hacer valer su voluntad les resulta oneroso y demanda de tiempo dilatado innecesariamente."</i></p>	<p>Desestimado: La experiencia de varios años de tramitación de procedimientos de reclamo que ha adquirido Osinergmin, demuestra que en estos casos debido a la asimetría de información y la naturaleza técnica de la inspección, no es apropiado incluir en el marco de dicha diligencia una actuación con la naturaleza reflexiva que corresponde a la celebración de un acuerdo entre la concesionaria y el usuario.</p>
		<p>Omar Ruiz Huerta CONTUGAS S.A.C.</p>	<p><i>"Consideramos que, a fin de otorgarle la debida Celeridad al procedimiento, si durante la inspección de campo las partes llegan a un acuerdo, sí deberían poder celebrar un acuerdo al respecto. En todo caso, siempre se debe cumplir con los requisitos de representación señalados en el artículo pertinente, y con la suscripción del Acta que refiere este artículo, con lo cual, el reclamante contaría con la protección suficiente para la celebración de un acuerdo en cuanto a su reclamo"</i></p> <p>Solicita la siguiente modificación: <i>"18.5 Las partes podrán celebrar acuerdos durante las inspecciones de campo, para lo cual resulta aplicable el inciso 18.2° del presente artículo, así como las reglas de representación contenidas en el artículo 7°."</i></p>	<p>Desestimado: La experiencia de varios años de tramitación de procedimientos de reclamo que ha adquirido Osinergmin, demuestra que en estos casos debido a la asimetría de información y la naturaleza técnica de la inspección, no es apropiado incluir en el marco de dicha diligencia una actuación con la naturaleza reflexiva que corresponde a la celebración de un acuerdo entre la concesionaria y el usuario.</p>
		<p>Javier Aspillaga S. Subgerencia Desarrollo y Calidad de Servicio LUZ DEL SUR SAA</p>	<p>Comenta lo siguiente: <i>"El Regulador no explica los motivos que lo han conllevado a definir que durante las inspecciones de campo no se pueden celebrar acuerdos que den por finalizado el proceso. Por un principio de economía y razonabilidad, si el usuario se encuentra en el momento de la inspección y este tuviera la voluntad de solucionar el reclamo, resulta ineficiente no brindarle la opción de que pueda dar por concluido el procedimiento administrativo iniciado, sin afectar sus derechos y generando un ahorro razonable para el servicio en su conjunto, el cual se da bajo costos regulados."</i></p> <p>Solicita incorporar lo siguiente: <i>"No se debe prohibir los acuerdos en campo. Sugerimos además, que en el acta debería constar que el usuario tuvo a su alcance la información necesaria (descrita en el documento) para evaluar la situación y arribar a una fórmula conciliatoria que le permita poner fin al reclamo."</i></p>	<p>Desestimado: La experiencia de varios años de tramitación de procedimientos de reclamo que ha adquirido Osinergmin, demuestra que en estos casos debido a la asimetría de información y la naturaleza técnica de la inspección, no es apropiado incluir en el marco de dicha diligencia una actuación con la naturaleza reflexiva que corresponde a la celebración de un acuerdo entre la concesionaria y el usuario.</p>
		<p>Miguel Cueva Usquiano Jefe de la Of. de Asesoría Legal ELECTRO UCAYALI</p>	<p>Solicitar modificar de la siguiente forma: <i>"(...) se debe suprimir el numeral 18.5, de tal manera que se permita su aplicación en forma excepcional siempre y cuando el Formato del Acta de Inspección, sea suscrito por quien interpuso el reclamo, y que la empresa adopte las medidas de seguridad que correspondan para validez dicho acto por parte de la empresa."</i></p>	<p>Desestimado: La experiencia de varios años de tramitación de procedimientos de reclamo que ha adquirido Osinergmin, demuestra que en estos casos debido a la asimetría de información y la naturaleza técnica de la inspección, no es apropiado incluir en el marco de dicha diligencia una actuación con la naturaleza reflexiva que corresponde a la celebración de un acuerdo entre la concesionaria y el usuario.</p>
		<p>Javier Muro Rosado Gerente Corporativo DISTRILUZ</p>	<p>Solicita omitir este numeral debido a lo siguiente: <i>"(...) el acta de acuerdos de partes puede y es absolutamente legal efectuarlo en cualquier etapa del procedimiento y hasta antes de la emisión de resolución de primera instancia, de lo contrario se está contraviniendo a los Principios de Celeridad e Impulso Procesal (...)"</i></p>	<p>Desestimado: La experiencia de varios años de tramitación de procedimientos de reclamo que ha adquirido Osinergmin, demuestra que en estos casos debido a la asimetría de información y la naturaleza técnica de la inspección, no es apropiado incluir en el marco de dicha diligencia una actuación</p>

			<p>En ese sentido, (...) se permita su aplicación en forma excepcional cuando menos y siempre y cuando el Formato del Acta de Inspección, sea suscrito por el mismo reclamante que interpuso el reclamo, y que la empresa adopte las medidas de seguridad que correspondan, para validez dicho acto por parte de la empresa."</p>	<p>con la naturaleza reflexiva que corresponde a la celebración de un acuerdo entre la concesionaria y el usuario.</p>
		<p>Luis Landa Antayhua Gerente de Comercialización ELECTRO PUNO S.A.A.</p>	<p>"Se aprecia que, el acta de acuerdos de partes puede y es absolutamente legal efectuarlo en cualquier etapa del procedimiento y hasta antes de la emisión de resolución de primera instancia, de lo contrario se está contraviniendo a los Principios de Celeridad e Impulso Procesal.</p> <p>Solicita que se omita este numeral debido a lo siguiente:</p> <p>"(...) de tal manera que se permita su aplicación en forma excepcional cuando menos y siempre y cuando el Formato del Acta de Inspección, sea suscrito por el mismo reclamante que interpuso el reclamo, y que la empresa adopte las medidas de seguridad que correspondan, para validez dicho acto por parte de la empresa."</p>	<p>Desestimado: La experiencia de varios años de tramitación de procedimientos de reclamo que ha adquirido Osinergmin, demuestra que en estos casos debido a la asimetría de información y la naturaleza técnica de la inspección, no es apropiado incluir en el marco de dicha diligencia una actuación con la naturaleza reflexiva que corresponde a la celebración de un acuerdo entre la concesionaria y el usuario.</p>
		Numeral 18.6		
		<p>Soraya Ahomed Gerencia Legal EDELNOR</p>	<p>"(...) no sería una herramienta adecuada que nos facilitaría la suscripción de un acuerdo, teniendo en cuenta la naturaleza de los reclamos que se tramitan y que puede ser utilizado por el usuario o el asesor para distorsionar la pretensión de una reclamación."</p>	<p>Desestimado: No se acoge esta sugerencia de EDELNOR. Existe una experiencia con la concesionaria Electronorte S.A., que viene utilizando un procedimiento de acuerdos por vía telefónica con reglas y protocolos aprobados por Osinergmin desde el año 2013.</p>
		Numeral 19.3		
<p>2.11 MEDIOS PROBATORIOS</p> <p>Las partes deberán probar los hechos que aleguen en el procedimiento, pudiendo presentar medios probatorios en cualquier etapa de éste, debiendo ajustarse a la naturaleza del reclamo.</p> <p>Al ofrecer sus pruebas, el reclamante podrá solicitar la presentación y/o ejecución de las que considere que acrediten los hechos que fundamentan su reclamo siempre que sean técnicamente factibles.</p> <p>Cualquiera de las partes podrá solicitar la intervención de empresas contrastadoras para la evaluación del funcionamiento del equipo de medición de energía que, para el efecto, hayan sido autorizadas por el organismo competente, o empresas que puedan efectuar la prueba. En todo caso, la concesionaria debe informar al reclamante, antes de la emisión de la resolución de primera instancia, acerca de su derecho a solicitar la contrastación del sistema de medición, el costo de la prueba y la existencia de contrastadoras privadas u otras empresas o entidades, de ser el caso; otorgándole un plazo de 4 días hábiles para su respuesta.</p> <p>Las revisiones técnicas realizadas por la concesionaria al medidor y a las instalaciones internas del reclamante no podrán ser cargadas en la cuenta del suministro del usuario.</p>	<p>ARTÍCULO 19°.- MEDIOS PROBATORIOS</p> <p>19.3 En el caso de los reclamos por excesivo consumo de energía eléctrica, corresponde que la empresa distribuidora lleve a cabo las siguientes acciones, necesariamente en el siguiente orden:</p> <p>a) Inspección de campo, con la finalidad de obtener los datos del medidor y parámetros utilizados para la facturación del suministro, y descartar errores en la toma de lectura del medidor. Deberá dejar constancia de los resultados de dicha diligencia, e incorporarla al expediente.</p> <p>b) Descartar en gabinete todo tipo de errores de facturación, conforme a lo previsto en el Reporte 1, contenido en el Anexo N° 3 de la presente Directiva. Dicho Reporte debe ser anexado al expediente, conjuntamente con la documentación que acredite la información ahí consignada.</p> <p>Hasta este momento, la empresa distribuidora no deberá intervenir ni manipular, bajo ninguna circunstancia, el sistema de medición ni su conexionado ni modificar los parámetros de facturación del suministro.</p> <p>Si con la información evaluada hasta ese momento, la empresa distribuidora verifica un</p>	<p>GABRIEL WONG MUÑOZ Gerencia de Asuntos Regulatorios y Legales CALIDDA</p>	<p>Solicita incorporar lo siguiente:</p> <p>"Consideramos que el numeral bajo comentario aplica tanto a suministros eléctricos como de gas natural, por lo que debería realizarse dicha precisión."</p>	<p>Desestimado: No se acoge este pedido, por cuanto la normativa contenida en el artículo 19.3 de la propuesta de Directiva, se ha previsto atendiendo a una problemática específica del servicio público de electricidad, no aplicable por tanto al sector de gas natural.</p>
		<p>José Víctor Rodríguez Corrales Jefe de la Unidad de Atención al Cliente SEAL</p>	<p>Observa lo siguiente:</p> <p>"Este artículo desvirtúa todos los argumentos de eficiencia y racionalización de gastos a los que se deben todas las empresas bajo el ámbito de FONAFE y de toda empresa privada que buscan siempre contar con un uso eficiente de los recursos.</p> <p>En este artículo, se han contemplado aspectos que elevarán sustancialmente el costo del reclamo con la reducción de plazos, doble notificación y doble intervención del suministro."</p> <p>"La propuesta está duplicando el costo del reclamo y la cantidad de inspecciones y de notificaciones. Obviamente la propuesta de la norma no ha considerado este aspecto, ni las estadísticas reales de lo que sucede en las empresas en relación a los reclamos por exceso de consumo, teniendo en cuenta que la duplicidad de costos no está considerando en el VAD 2013-2017.</p> <p>Asimismo, la propuesta no evalúa el área geográfica de la concesión para atender los reclamos, teniendo en cuenta que nuestros clientes con servicio de energía eléctrica se encuentran a 12 horas o más de distancia con respecto a nuestras distintas oficinas comerciales (Arequipa, Corire, Camana y Chivay), que pueden generar posibles incumplimiento en perjuicio del cliente y de SEAL.</p> <p>Incitar a una reducción de plazo no debe ser una prioridad normativa, sino que es una prioridad de cada concesionaria, que claramente distribuye sus recursos de la forma eficiente que la</p>	<p>Desestimado: Contrariamente a lo comentado, debe verse como positiva la metodología de evaluación de reclamos por excesivo consumo a que se refiere el artículo 19.3 ya que si verifica en gabinete un error en la facturación de los consumos no se necesita pasar a la siguiente evaluación (etapa técnica), evitando o reduciendo costos en el procedimiento.</p> <p>Por otra parte, si la concesionaria SEAL considera que los aspectos planteados en la Directiva no están cubiertos por el concepto de atención comercial que contempla la tarifa deberá sustentarlos con la anticipación debida en la siguiente fijación tarifaria.</p>

<p>Las partes deberán asumir el costo de las pruebas que ofrezcan. Sin embargo, en el caso de la contrastación del sistema de medición, su costo será cubierto inicialmente por la concesionaria en tanto se resuelva el reclamo.</p> <p>En caso se desestime el reclamo y concluya el procedimiento administrativo, el reclamante asumirá el costo total de las pruebas que haya ofrecido. En este caso, la concesionaria podrá incluir el costo respectivo en el siguiente recibo mensual del servicio.</p> <p>En caso se declare fundado el reclamo, la concesionaria se hará cargo del costo de las pruebas.</p>	<p>error que originó el exceso de consumo, deberá emitir resolución.</p> <p>Si con la información evaluada hasta ese momento, la empresa distribuidora no advierte ningún error que haya originado el exceso de consumo reclamado, deberá continuar con el procedimiento de reclamo realizando la evaluación, en el siguiente orden de prelación:</p> <p>c) Informar de forma clara al reclamante acerca de su derecho a solicitar la intervención de empresas contrastadoras autorizadas para la evaluación del funcionamiento del equipo de medición de energía, indicándole las empresas facultadas a llevar a cabo esa prueba y sus costos y otorgándole el plazo de cuatro (4) días hábiles para solicitarla. Asimismo, deberá informarle que sólo cargará el costo de la prueba si el resultado arroja que el medidor operaba correctamente y su reclamo es desestimado.</p> <p>d) En caso el usuario solicita la prueba de contraste, la empresa distribuidora deberá contratar a la empresa contrastadora elegida por el usuario, asumiendo el costo de ello.</p> <p>e) Si el usuario solicita la prueba de contraste dentro del plazo, la distribuidora eléctrica, de oficio, deberá proceder, a su costo, con la intervención del sistema de medición (efectuando pruebas técnicas similares a la prueba de contraste) y a la realización de la prueba de aislamiento de las instalaciones internas del predio del reclamante, salvo oposición expresa del usuario a que se lleve a cabo dichas pruebas. Los resultados de las referidas pruebas no son por sí mismas determinantes en la resolución del reclamo.</p>	<p>ELFRY ALFONSO NAVARRETE NARRO</p>	<p><i>regulación tarifaria nos obliga y reconoce.</i></p> <p><i>En el caso de SEAL, se está tratando de atender los reclamos en un periodo de 20 días hábiles, no obstante exista o no una normativa que amenace con multa.</i></p> <p><i>Ahora bien, con esta propuesta, la mayor parte de los reclamos <u>no se resolverán en 10 días hábiles</u>, toda vez que en la mayor parte de los casos, la primera inspección normalmente no implica la detección de problema alguno y va a tenerse obligatoriamente que seguir con el resto del proceso.</i></p> <p><i>En ese sentido, solicitamos una reformulación total de este artículo, y proponemos varios aspectos que deben conllevar a una eficiente atención al cliente.</i></p> <p><i>La elección de empresas contrastadoras, es un derecho que el cliente tiene, sin embargo la propuesta del procedimiento indicado en la prepublicación debe cambiarse, pues claramente denota que solo es utilizado por un grupo muy reducido de clientes y que son atendidos por las empresas contrastadoras para ciertas localidades por el tema de costos considerando el área geográfica de la concesión.</i></p> <p><i>Si los clientes eligen una empresa de contraste en laboratorio, la concesionaria tiene que generar una intervención para el cambio de medidor, retirando el actual e instalando uno que tiene que ser nuevo (con Certificado de Aferición). Si el medidor retirado, la empresa contrastadora indica que se encuentra bien, <u>la concesionaria prácticamente ha perdido un medidor</u>, dado que el medidor nuevo que instaló, al regresarlo al almacén de la concesionaria, ya no ingresa como nuevo, <u>ya no lo puede vender como nuevo</u>. En ese sentido, se presenta otro aspecto que implica: complejidad, poca eficacia y poca eficiencia.</i></p> <p><i>En ese sentido, proponemos se mantenga el procedimiento vigente, dado que el análisis de costos no han sido considerado en el VAD 2013-2017.</i></p>	
	<p>19.4 En el caso de los reclamos por corte del servicio, corresponde que la empresa distribuidora, bajo sanción de nulidad, realice la evaluación conforme a lo previsto en el Reporte 2, contenido en el Anexo N° 2 de la presente Directiva. Dicho Reporte debe ser anexado al expediente, conjuntamente con la documentación que acredite la información ahí consignada.</p>		<p>Observa lo siguiente:</p> <p><i>"(...) solicito que en todo caso se de libertad a las empresas de servicio de resolver mi reclamación en una sola inspección en la cual me confirmen que tanto la lectura como el medidor está correcto, y no estar esperando otra oportunidad de que la empresa de servicio me vuelva a inspeccionar.</i></p> <p><i>En este mismo artículo, se habla de las empresas contrastadoras, algo creado para beneficiar a uno pocos y principalmente en la capital Lima.</i></p> <p><i>En ese sentido, considero que deba eliminarse este requisito toda vez que perjudica los bolsillos de los clientes, y ser reemplazado por otro que permita a una empresa local realizar dicha verificación o generar dentro de la empresa de servicios una sección independiente con equipos verificadores certificados.</i></p> <p><i>No entiendo la parte en que se indica que las pruebas realizadas por la empresa de servicio no tendrían valor, me parece que es un error de transcripción de vuestra parte.</i></p> <p><i>En conclusión, deseo que la empresa de servicio tenga la posibilidad de resolver mi reclamo en una sola visita y en el lapso normativo vigente, y que se elimine la parte en que nos ofrezcan escoger empresas verificadoras con alto costo y de las cuales tengo mis dudas.</i></p>	<p>Desestimado:</p> <p>En atención a este comentario, es necesario señalar que los tiempos en el procedimiento se han dividido en dos (2) etapas precisamente para acortar el plazo resolutorio, en la medida que se logre evidenciar que el consumo eventualmente facturado en exceso, tenga como causa un asunto propio al ámbito comercial (tema de "gabinete").</p> <p>Se ha precisado, además, que todas las pruebas deben ser evaluadas de manera integral y conjunta, no resultando alguna de ellas preeminente sobre las demás pruebas.</p> <p>Las características del equipo de medición y la forma de facturación determinan que sea necesaria una evaluación diferenciada en usuarios con tarifa BT5B (incluye residencial y comercial), ya que agrupa el mayor universo de usuarios y de reclamantes. La diferenciación no es arbitraria porque la evaluación que se realice en este grupo de usuarios responde a las características peculiares y homogéneas de este significativo número de usuarios del ámbito eléctrico.</p>

			Finalmente, ¿por qué los comercios con tarifas diferentes a la BT5B deben tener menos derechos que los usuarios residenciales respecto a los plazos de atención?"	
Literal a) y b) del numeral 19.3				
	Soraya Ahomed Gerencia Legal EDELNOR	Observa lo siguiente: <i>"Consideramos que el usuario debe tener la libertad de elegir desde el inicio de la reclamación si requiere el contraste o inicia con otras pruebas."</i> <i>"Confirmar si la constancia que se indica es un documento con o sin firma del cliente (literal a)."</i> <i>"Se está estableciendo que el concesionario no puede intervenir en el sistema de medición bajo ninguna circunstancia, sin embargo si de la inspección se detecta que el medidor esta con indicios de manipulación no se podrá intervenir, este punto debería de modificarse ya que el concesionario está en la facultad de intervenir un suministro si se detecta indicios de manipulación cumpliendo con lo establecido en los requisitos de la Norma de Reintegros y Recuperos de Energía Eléctrica."</i> <i>"(...) esta propuesta de modificación no está teniendo en cuenta aquellos clientes que están habituados al hurto de energía eléctrica, existiendo una formalidad contemplada en la Norma de Reintegros de Recuperos de Energía Eléctrica."</i>	Desestimado: No se acoge esta sugerencia, puesto que tratándose de un procedimiento regulado se busca reducir la asimetría de información en los procedimientos de atención de reclamos. Por otra parte, en respuesta a la consulta de EDELNOR se precisa que la constancia no requiere la firma del usuario por cuanto la diligencia en cuestión no califica como una intervención y solo se trata de la verificación de datos técnicos. El supuesto señalado por EDELNOR (manipulación del medidor) está referido a excepciones que precisan acreditarse conforme a las previsiones de la norma de recuperos y reintegros, en los casos puntuales en que así corresponda, no ameritando en cambio un ajuste en la redacción del texto de la Directiva.	
	Javier Aspillaga S. Subgerencia Desarrollo y Calidad de Servicio LUZ DEL SUR SAA	Solicita lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ● Excluir la necesidad de inspección en caso se evidencie patrones de consumo consistentes. ● Excluir la inspección en caso de contarse con imágenes o constataciones recientes que complementen el análisis en gabinete (útil sobre todo para casos de reclamos recurrentes o ya solucionados en campo inclusive). ● Excluir la verificación de los datos del medidor y de los parámetros utilizados en el caso de medición directa. ● Establecer la responsabilidad del usuario en el caso de registro de consumos atípicos (estando el medidor conforme). 	Admitido Parcialmente: Acogiendo las sugerencias de Luz del Sur S.A.A., se ha precisado la redacción y alcances del artículo 19.3 de la Directiva. a) Inspección de campo, con la finalidad de obtener los datos del medidor y parámetros utilizados para la facturación del suministro, y descartar errores en la toma de lectura del medidor, salvo que ya cuente con dicha información en virtud de la ejecución de una inspección de campo realizada en una fecha posterior al periodo reclamado. Deberá dejar constancia de los resultados de dicha diligencia, e incorporarla al expediente. b) Descartar en gabinete todo tipo de errores de facturación, conforme a lo previsto en el Reporte 1, contenido en el Anexo N° 3 de la presente Directiva. Dicho Reporte debe ser anexado al expediente, conjuntamente con la documentación que acredite la información ahí consignada. Hasta este momento, para efectos del presente procedimiento, la empresa distribuidora no deberá intervenir ni manipular, bajo ninguna circunstancia, el sistema de medición ni su conexión ni modificar los parámetros de facturación del suministro.	
Literal c) del numeral 19.3				
	Ing. Oscar Flores Boza Jefe División de Ventas ELECTRO SUR ESTE S.A.A	<i>"(...) Debe precisarse el mecanismo para informar de forma clara, (...), luego de que la empresa distribuidora no advirtió ningún error que haya originado el exceso de consumo reclamado.</i> <i>Si se interpreta forma clara como utilizar algún medio probatorio</i>	Admitido Parcialmente: Teniendo en consideración lo indicado por Electro Sur Este S.A.A. se ha incluido en los anexos a la Directiva un formato para informar sobre la prueba de contraste.	

			<p>que deben disponer las distribuidoras para informar al cliente sobre tal derecho, entonces se habrá introducido dentro del procedimiento, etapas que no hacen más que dilatar el tiempo de solución de los reclamos. Más aún, si este fuera el caso, en qué momento se le informará al cliente sobre tal derecho? Consideramos que esto perjudica en los tiempos de atención del procedimiento y obliga al cliente a realizar una o dos visitas adicionales a la distribuidora (para informarse sobre su derecho y para consentir el contraste dentro de los 4 días hábiles si así lo consiente), o a la empresa distribuidora a comunicar fehacientemente la diligencia de informar en forma clara el derecho del reclamante.</p> <p>Consideramos que estas nuevas disposiciones en el procedimiento, generan excesiva onerosidad en la atención de los reclamos, sobre todo en lugares alejados de los centros de atención”</p>	<p>c) Informar de forma clara al reclamante acerca de su derecho a solicitar la intervención de empresas contrastadoras autorizadas para la evaluación del funcionamiento del equipo de medición de energía, indicándole las empresas facultadas a llevar a cabo esa prueba y sus costos y otorgándole el plazo de cuatro (4) días hábiles para solicitarla; a tal fin la concesionaria utilizará el formato indicado en el Anexo 5 de la Presente Directiva. Asimismo, deberá informarle que sólo cargará el costo de la prueba si el resultado arroja que el medidor operaba correctamente y su reclamo es desestimado. No será necesaria esta acción cuando se cuente con los resultados de una prueba de contraste realizada al sistema de medición en una fecha posterior al periodo reclamado.</p>
		<p>Soraya Ahomed Gerencia Legal EDELNOR</p>	<p>Solicita incorporar que: “(…) el contraste se consulte desde el registro del reclamo sin perjuicio de efectuarlo luego del análisis preliminar del mismo.”</p>	<p>Desestimado: Tratándose de un procedimiento regulado se busca reducir la asimetría de información en los procedimientos de atención de reclamos. Por ello se desestima este pedido de EDELNOR.</p>
		<p>Juan Medianero Edgar ASOC. CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LAMBAYEQUE - ACYULAM</p>	<p>Solicita incorporar lo siguiente: “c) Las operadoras y/o concesionarias de los servicios de energía y gas natural deben INCLUIR EL ACTA DE INSPECCION REALIZADA AL SUMINISTRO EN RECLAMO POR EL QUE SE DETERMINE descartar antes de generarse el proceso de facturación la presencia de factores exógenos que pudieran alterar el consumo a ser facturado y se hallen bajo las consideraciones de consumo atípico.”</p>	<p>Desestimado: No se ha incorporado esta propuesta de ACYULAM, pues su propuesta se refiere a intervenir una etapa correspondiente a una etapa interna del proceso comercial de la empresa distribuidora que no es fiscalizable ex ante en la vía del reclamo.</p>
		<p>David Chala M. Gerente Comercial ELECTRO DUNAS S.A.A</p>	<p>Solicita modificar el numeral de la siguiente manera: “c) Informar de forma clara al reclamante acerca de su derecho a solicitar la intervención de empresa contrastadoras autorizadas para la evaluación del funcionamiento del equipo de medición de energía, indicándole las empresas facultadas a llevar a cabo esa prueba y sus costos y otorgándole el plazo de cuatro (4) días hábiles para solicitarla, oportunidad en la que deberá elegir a la empresa contrastadoras, debiendo realizar el pago correspondiente dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes”.</p>	<p>Desestimado: No resulta posible incorporar esta propuesta. El pago exigible al usuario solo procede cuando el resultado del contraste determina el buen funcionamiento del medidor y/o el reclamo es declarado infundado. Además, debe agotarse la vía administrativa.</p>
Literal d) del numeral 19.3				
		<p>Juan Medianero Edgar ASOC. CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LAMBAYEQUE - ACYULAM</p>	<p>Solicita incorporar lo siguiente: “d) Las Operadoras y/o concesionarias de los servicios de energía y gas natural en los expedientes de reclamos, deben incluir una copia el documento de certificación de calibración y/o análogo de los instrumentos y/o equipos que hayan sido utilizados y cuyo resultado hayan sido aportados como medio probatorio.”</p>	<p>Admitido Parcialmente: Se ha acogido esta propuesta de ACYULAM relativa a que se acredite que los equipos se encuentran calibrados para el supuesto considerado en el literal e) del artículo 19.3, es decir, para el caso de las pruebas técnicas a cargo de la concesionaria, dado que las contrastadoras cumplen con dicha exigencia por antonomasia.</p> <p>“Cuando la concesionaria informe sus resultados deberá incluir la referencia a la vigencia de la calibración del equipo utilizado en el contraste.”</p>
		<p>David Chala M. Gerente Comercial ELECTRO DUNAS S.A.A</p>	<p>Solicita modificar el numeral de la siguiente manera: “d) En caso el usuario solicita la prueba de contraste, la empresa distribuidora deberá contratar a la empresa contrastadora elegida por el usuario, cuyo costo será asumido por el reclamante”.</p>	<p>Desestimado: No se ha acogido esta propuesta. Solo se justifica que el usuario asuma dicho costo cuando se verifique que el resultado del contraste determina el buen funcionamiento del medidor y/o el reclamo es declarado infundado. Además, debe agotarse la vía administrativa.</p>

		Literal e) del numeral 19.3	
	<p>Ing. Oscar Flores Boza Jefe División de Ventas ELECTRO SUR ESTE S.A.A</p>	<p>Observa que: <i>"(...) debe precisarse a que pruebas se refiere cuando se indica pruebas técnicas similares a la prueba de contraste, pues como se conoce, estas pruebas son realizadas por organismos independientes autorizados por el INDECOPI y resultaría extremadamente costoso si peor aún, se indica que la validez de estas no constituyen por sí mismas determinantes en la solución del reclamo."</i> <i>"Solicitamos especificar cómo se procederá a calificar el reclamo en base a estos resultados dado que se menciona que no son determinantes."</i> <i>Asimismo confirmar a que nos referimos cuando se menciona: de 'pruebas técnicas similares al contraste'.</i> <i>La realización de estas pruebas constituye ampliar nuestra capacidad operativa dado que el 80% de los reclamos son por consumo. Asimismo tenemos un alto porcentaje de reclamos declarados infundados, que nos permite evidenciar, que previa realización de las pruebas de inspección realizadas, el cliente no presenta inconvenientes con sus instalaciones ni sus equipos de medición. En este sentido, solicitamos de cara a los nuevos lineamientos propuestos, el reconocimiento de los costos adicionales involucrados.</i> <i>Proponemos que la oposición del usuario no sea expresa sino bajo sustento a través de una declaración jurada del técnico.</i> <i>Se indica que debemos realizar pruebas de aislamiento en las instalaciones internas del cliente, cuando en la actualidad la Ley de Concesiones establece que la responsabilidad de la distribuidora es hasta el punto de entrega."</i></p>	<p>Admitido parcialmente: En concordancia con esta propuesta de Electro Sur Este S.A.A., se ha precisado el texto del literal e) del artículo 19.3 de la Directiva. Las pruebas que ejecutará la concesionaria de distribución eléctrica son las mismas pruebas de precisión del equipo de medida que efectúa el contrastador según el tipo de medidor. Solo se requiere que el equipo patrón a utilizarse por la concesionaria tenga la certificación de Indecopi.</p> <p>En cuanto a las pruebas de aislamiento de las instalaciones internas se ha precisado los alcances de la misma, aclarándose que se realizarán únicamente desde el sistema de medición (prueba conocida en terminología técnica como "megado") a fin de descartar "fugas a tierra".</p> <p><i>e) Si el usuario no solicita la prueba de contraste dentro del plazo, la distribuidora eléctrica, de oficio, y siempre que el consumo reclamado exceda en cuarenta por ciento el consumo promedio de los últimos doce meses, sin incluir los consumos estacionales, deberá proceder, a su costo, con la intervención del sistema de medición (efectuando pruebas técnicas similares a la prueba de contraste en campo) y a la realización de la prueba de aislamiento de las instalaciones internas del predio del reclamante, que se realizará en el sistema de medición, salvo oposición expresa del usuario a que se lleve a cabo dichas pruebas.</i></p>
	<p>Miguel Cueva Usquiano Jefe de la Of. de Asesoría Legal ELECTRO UCAYALI</p>	<p>Solicita precisión de lo siguiente: <i>"a. OSINERGMIN debe definir taxativamente qué se considera como pruebas similares a las del contraste (con el debido sustento técnico), detallar cuáles actividades implicarían. Hay que tomar en cuenta que por posiciones no claras o definidas de algún procedimiento regulatorios es que se realizan interpretaciones subjetivas del cumplimiento de las Normas que conllevan a multas y/o sanciones.</i> <i>b. De lo contrario, se estaría contraviniendo la Norma DGE 496-2005, en la que la contrastación de los equipos de medición debe ser efectuado por una persona natural o jurídica independiente de las partes en el contrato de suministro, autorizada por INDECOPI para efectuar la Contrastación de Sistemas de Medición.</i> <i>c. Además los costos de mantenimiento y reposición no consideran dentro de su estructura de costos las pruebas que se indican, de incluirse se tendría que sustentar su inclusión en la próxima fijación partiendo de la estadística de reclamos por este concepto."</i></p>	<p>Admitido parcialmente: En concordancia con esta propuesta, se ha precisado el texto del literal e) del artículo 19.3 de la Directiva. Las pruebas que ejecutará la concesionaria de distribución eléctrica son las mismas pruebas de precisión del equipo de medida que efectúa el contrastador según el tipo de medidor. Solo se requiere que el equipo patrón a utilizarse por la concesionaria tenga la certificación de Indecopi.</p> <p>La propuesta precisa además que aquellas pruebas que ejecuta la concesionaria no son prueba de contraste propiamente, sino más bien pruebas técnicas de características similares.</p> <p><i>e) Si el usuario no solicita la prueba de contraste dentro del plazo, la distribuidora eléctrica, de oficio, y siempre que el consumo reclamado exceda en cuarenta por ciento el consumo promedio de los últimos doce meses, sin incluir los consumos estacionales, deberá proceder, a su costo, con la intervención del sistema de medición (efectuando pruebas técnicas similares a la prueba de contraste en campo) y a la realización de la prueba de aislamiento de las instalaciones internas del predio del reclamante, que se realizará en el</i></p>

			<p>sistema de medición, salvo oposición expresa del usuario a que se lleve a cabo dichas pruebas.</p> <p>En cuanto a los costos en teoría no previstos a que se refiere la empresa distribuidora, la concesionaria tiene la oportunidad de sustentar ello en el siguiente pliego tarifario.</p>
	<p>David Chala M. Gerente Comercial ELECTRO DUNAS S.A.A</p>	<p>Solicita modificar el numeral de la siguiente manera: <i>"e) Si el usuario no solicita la prueba de contraste dentro del plazo, la distribuidora resolverá el reclamo con la documentación que obre en el expediente"</i>. Asimismo, considera lo siguiente: <i>"(...) los costos de obtener dichos medios probatorios no están reconocidos en la tarifa y, al ser gratuitos para los reclamantes, generará que los reclamos por este concepto se vuelvan masivos, dando una señal negativa y generando un incentivo perverso"</i>.</p>	<p>Desestimado: No se acoge este comentario. En la Directiva se precisa que la concesionaria actúe pruebas técnicas a su alcance. Ello por cuanto, tratándose de un procedimiento regulado se busca reducir la asimetría de información en los procedimientos de atención de reclamos.</p>
Literal d) y e) del numeral 19.3			
	<p>Javier Aspillaga S. Subgerencia Desarrollo y Calidad de Servicio LUZ DEL SUR SAA</p>	<p>Solicita lo siguiente: <i>"Debe dejarse sin efecto éstas propuestas tal y como están planteadas, las que requieren una evaluación previa y no sólo los 15 días de plazo que se brindan desde la prepublicación, ya que no se han considerado las diversas opciones existentes que resultarían más eficientes, para lo cual debió convocarse a las empresas a participar en rondas donde se evaluara las mejores prácticas. Sin perjuicio de lo señalado y de mantenerse estas propuestas, en el inciso d) se debería mejorar la redacción para precisar que el costo será asumido por la empresa concesionaria dentro de los alcances del inciso c). En cuanto al inciso e), de requerir el usuario la verificación de sus instalaciones internas por parte del distribuidor, debe asumir el costo de estas pruebas. Adicionalmente, de exigirse al distribuidor la realización de "pruebas" idénticas al contraste, estas tienen que ser aceptadas para resolver el reclamo y decidir un cambio de medidor, pudiendo sus costos ser eventualmente trasladados al usuario (reclamo infundado), situación que debe ser analizada de manera integral por el Regulador, ya que en la práctica equivalen a eliminar la necesidad de las empresas contrastadoras, por lo que sería necesario tiempos de adecuación apropiados para obtener las certificaciones del caso, además de dar un tiempo para evaluar los costos de actividades que no estaban contempladas hasta la última fijación tarifaria."</i></p>	<p>Admitido parcialmente: Se ha acogido este pedido y se ha modificado la redacción de los incisos c), d) y e) del artículo 19.3 en atención a los comentarios coincidentes recibidos de diversas empresas concesionarias de distribución eléctrica. Asimismo, se ha precisado el texto referido a la necesidad de evaluación conjunta e integral de todas las pruebas actuadas, sin que alguna de ellas prime por sobre las demás.</p> <p><i>c) Informar de forma clara al reclamante acerca de su derecho a solicitar la intervención de empresas contrastadoras autorizadas para la evaluación del funcionamiento del equipo de medición de energía, indicándole las empresas facultadas a llevar a cabo esa prueba y sus costos y otorgándole el plazo de cuatro (4) días hábiles para solicitarla; a tal fin la concesionaria utilizará el formato indicado en el Anexo 5 de la Presente Directiva. Asimismo, deberá informarle que sólo cargará el costo de la prueba si el resultado arroja que el medidor operaba correctamente y su reclamo es desestimado. No será necesaria esta acción cuando se cuente con los resultados de una prueba de contraste realizada al sistema de medición en una fecha posterior al periodo reclamado.</i></p> <p><i>d) En caso el usuario solicita la prueba de contraste, la empresa distribuidora deberá contratar a la empresa contrastadora elegida por el usuario, asumiendo preliminarmente el costo de ella.</i></p> <p><i>e) Si el usuario no solicita la prueba de contraste dentro del plazo, la distribuidora eléctrica, de oficio, y siempre que el consumo reclamado exceda en cuarenta por ciento el consumo promedio de los últimos doce meses, sin incluir los consumos estacionales, deberá proceder, a su costo, con la intervención del sistema de medición (efectuando pruebas técnicas similares a la prueba de contraste en campo) y a la realización de la prueba de aislamiento de las instalaciones internas del predio del reclamante, que se realizará en el sistema de medición, salvo oposición expresa del usuario a que se lleve a cabo dichas pruebas.</i></p>

			<p><i>Cuando la concesionaria informe sus resultados deberá incluir la referencia a la vigencia de la calibración del equipo utilizado en el contraste.</i></p> <p><i>Los resultados de las pruebas indicadas en los literales d) y e) se evaluarán de manera conjunta con los demás medios de prueba.</i></p>
		Literales a), b) y e) del numeral 19.3	
	Javier Muro Rosado Gerente Corporativo DISTRILUZ	<p>Solicita precisar lo siguiente:</p> <p><i>"a. OSINERGMIN debe definir taxativamente qué se considera como pruebas similares a las del contraste (con el debido sustento técnico), detallar cuáles actividades implicarían. Hay que tomar en cuenta que por posiciones no claras o definidas de algún procedimiento regulatorios es que se realizan interpretaciones subjetivas del cumplimiento de las Normas que conllevan a multas y/o sanciones.</i></p> <p><i>b. De lo contrario se estaría contraviniendo la Norma DGE 496-2005, en la que la contratación de los equipos de medición debe ser efectuado por una persona natural o jurídica independiente de las partes en el contrato de suministro, autorizada por INDECOPI para efectuar la Contrastación de Sistemas de Medición.</i></p> <p><i>c. Además los costos de mantenimiento y reposición no consideran dentro de su estructura de costos las pruebas que se indican, de incluirse se tendría que sustentar su inclusión en la próxima fijación partiendo de la estadística de reclamos por este concepto.</i></p> <p><i>Finalmente, si se establece que 'los resultados de las referidas pruebas no son por sí mismas determinantes en la resolución del reclamo', de acuerdo al párrafo las pruebas no tendrían valor para la resolución del reclamo, no existe sustento alguno válido para pretender obligar a que las empresas sustente y/o motiven sus resoluciones en un tipo de Inspección como el señalado en el ítem e) y, que por el contrario solo contraviene a los Principios de Celeridad, Simplicidad y el debido procedimiento administrativo.</i></p> <p><i>Adicional,</i></p> <p><i>Esta propuesta de modificación no está teniendo en cuenta aquellos clientes que están habituados al hurto de energía eléctrica y que para ellos existe una formalidad contempladas en la Norma de Reintegros de Recuperos de Energía Eléctrica."</i></p>	<p>Admitido parcialmente:</p> <p>En concordancia con esta propuesta, se ha precisado el texto del literal e) del artículo 19.3 de la Directiva. Las pruebas que ejecutará la concesionaria de distribución eléctrica son las mismas pruebas de precisión del equipo de medida que efectúa el contrastador según el tipo de medidor. Solo se requiere que el equipo patrón a utilizarse por la concesionaria tenga la certificación de Indecopi.</p> <p>La propuesta precisa además que aquellas pruebas que ejecuta la concesionaria no son prueba de contraste propiamente, sino más bien pruebas técnicas de características similares.</p> <p><i>e) Si el usuario no solicita la prueba de contraste dentro del plazo, la distribuidora eléctrica, de oficio, y siempre que el consumo reclamado exceda en cuarenta por ciento el consumo promedio de los últimos doce meses, sin incluir los consumos estacionales, deberá proceder, a su costo, con la intervención del sistema de medición (efectuando pruebas técnicas similares a la prueba de contraste en campo) y a la realización de la prueba de aislamiento de las instalaciones internas del predio del reclamante, que se realizará en el sistema de medición, salvo oposición expresa del usuario a que se lleve a cabo dichas pruebas.</i></p> <p>En cuanto a los costos en teoría no previstos a que se refiere la empresa distribuidora, la concesionaria tiene la oportunidad de sustentar ello en el siguiente pliego tarifario.</p> <p>En cuanto a los supuestos de vulneración reportados en una inspección, se ha precisado el texto de la norma para que no impida su trámite regular.</p>
	Luis Landa Antayhua Gerente de Comercialización ELECTRO PUNO S.A.A. (Juntar comentarios de Distriluz y Electroucayali)	<p><i>"OSINERGMIN debe definir taxativamente qué se considera como pruebas similares a las del contraste (con el debido sustento técnico), detallar cuáles actividades implicarían. Hay que tomar en cuenta que por posiciones no claras o definidas de algún procedimiento regulatorios es que se realizan interpretaciones subjetivas del cumplimiento de las Normas que conllevan a multas y/o sanciones.</i></p> <p><i>De lo contrario, se estaría contraviniendo la Norma DGE 496-2005, en la que la contratación de los equipos de medición debe ser efectuado por una persona natural o jurídica independientes de las partes en el contrato de suministro, autorizada por INDECOPI para efectuar la Contrastación de Sistemas de Medición.</i></p> <p><i>Además los costos de mantenimiento y reposición no considera dentro de sus estructuras de costos las pruebas que se indican, de incluirse se tendría que sustentar su inclusión en la próxima fijación partiendo de la estadística de reclamos por este concepto.</i></p>	<p>Admitido parcialmente:</p> <p>En concordancia con esta propuesta, se ha precisado el texto del literal e) del artículo 19.3 de la Directiva. Las pruebas que ejecutará la concesionaria de distribución eléctrica son las mismas pruebas de precisión del equipo de medida que efectúa el contrastador según el tipo de medidor. Solo se requiere que el equipo patrón a utilizarse por la concesionaria tenga la certificación de Indecopi.</p> <p>La propuesta precisa además que aquellas pruebas que ejecuta la concesionaria no son prueba de contraste propiamente, sino más bien pruebas técnicas de características similares.</p> <p><i>e) Si el usuario no solicita la prueba de contraste dentro del plazo, la distribuidora eléctrica, de oficio, y siempre que el consumo reclamado exceda en cuarenta por ciento el</i></p>

			<p><i>Finalmente, si se establece que ‘los resultados de las referidas pruebas no son por sí mismas determinantes en la resolución del reclamo, no existe sustento alguno válido para pretender obligar a que las empresas sustente y /o motiven sus resoluciones en un tipo de Inspección como el señalado en el ítem e) y, que por el contrario solo contraviene a los Principios de Celeridad, Simplicidad y el debido procedimientos administrativo.’</i></p> <p>Asimismo indica, que la propuesta mencionada no incluye a los casos habitados al hurto de energía eléctrica, ya que para ellos existe una formalidad contemplada en la Norma de Reintegros de Recuperos de Energía Eléctrica.</p>	<p>consumo promedio de los últimos doce meses, sin incluir los consumos estacionales, deberá proceder, a su costo, con la intervención del sistema de medición (efectuando pruebas técnicas similares a la prueba de contraste en campo) y a la realización de la prueba de aislamiento de las instalaciones internas del predio del reclamante, que se realizará en el sistema de medición, salvo oposición expresa del usuario a que se lleve a cabo dichas pruebas.</p> <p>En cuanto a los costos en teoría no previstos a que se refiere la empresa distribuidora, la concesionaria tiene la oportunidad de sustentar ello en el siguiente pliego tarifario.</p>
Numeral 19.4				
		<p>Soraya Ahomed Gerencia Legal EDELNOR</p>	<p>Solicita incorporar lo siguiente:</p> <p><i>“(...) en dicho reporte se deben considerar los siguientes aspectos, fecha y hora de corte, numero de orden y motivo del corte.”</i></p>	<p>Admitido: Se incorpora lo planteado por EDELNOR en los anexos de la Directiva.</p> <p>19.4 En el caso de los reclamos por corte del servicio, corresponde que la empresa distribuidora, bajo sanción de nulidad, realice la evaluación conforme a lo previsto en el Reporte 2, contenido en el Anexo N° 3 de la presente Directiva. Dicho Reporte debe ser anexado al expediente, conjuntamente con la documentación que acredite la información ahí consignada.</p>
<p>1.8 CONTENIDO Y SUSCRIPCIÓN DE LAS RESOLUCIONES</p> <p>La concesionaria se pronunciará mediante resolución sobre cada una de las pretensiones contenidas en el reclamo.</p> <p>Las resoluciones de primera instancia deberán ser motivadas y sustentadas en fundamentos de hecho y de derecho, con expresión clara y precisa de lo que se decide u ordena y la información documental respectiva, el plazo de cumplimiento de lo resuelto, así como la indicación del lugar y fecha en que se expide, el nombre, firma y cargo del funcionario competente y el plazo para interponer los recursos administrativos previstos en la presente Directiva.</p> <p>Por su parte, el Osinergmin también deberá pronunciarse mediante resolución sobre las pretensiones formuladas por las partes. Las resoluciones de segunda y última instancia deberán observar las mismas formalidades señaladas en el párrafo precedente. En caso la resolución de última instancia declare la nulidad de lo actuado y ordene emitir una nueva resolución, se establecerán en ella los plazos para que la concesionaria subsane el vicio incurrido y emita una nueva resolución.</p>	<p>ARTÍCULO 20°.- RESOLUCIÓN DEL RECLAMO</p> <p>20.1 La empresa distribuidora deberá resolver el reclamo en los siguientes plazos:</p> <p>a) Los reclamos en que se cuestione el corte del servicio efectuado y se solicite su reposición: dentro del plazo de diez (10) días hábiles, desde el día siguiente a su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad.</p> <p>b) 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.</p> <p>c) 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 veinticinco (25) días</p>	<p>José Víctor Rodríguez Corrales Jefe de la Unidad de Atención al Cliente SEAL</p>	<p>Observa lo siguiente:</p> <p><i>“Este artículo incumple con lo señalado en la Ley del Procedimiento Administrativo General, Artículo 35° (...)”</i></p> <p><i>“Es decir, que al reducir los plazos implica en este tipo de reclamos (consumo excesivo): Incremento de recursos y por ende incremento del costo del proceso.</i></p> <p><i>Por lo que sugerimos que el plazo para resolver sea de 30 días hábiles, numerales a), b) y c).”</i></p>	<p>Desestimado: Los plazos previstos en la Ley del Procedimiento Administrativo General son plazos máximos, no plazos únicos e inamovibles. La citada ley no impide determinar un plazo menor considerando la peculiaridad de cada procedimiento específico.</p> <p>Sin perjuicio de ello, se ha ajustado el segundo tramo de la evaluación de reclamos por consumos en la opción tarifaria BT5B.</p> <p>c) 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.</p>
Numeral 20.1				
		<p>GABRIEL WONG MUÑOZ Gerencia de Asuntos Regulatorios y Legales CALIDDA</p>	<p>Comenta lo siguiente:</p> <p><i>“(...) consideramos que los plazos otorgados son insuficientes para resolver los Reclamos.</i></p> <p><i>Desconocemos los motivos que fundamentan una reducción de los plazos de atención de reclamos de forma tan drástica, esto no hace más que aumentar los costos de la compañía pues se habría necesaria la contratación de nuevo personal, lo que implica como ya lo hemos anotado la necesidad de incorporar dichos costos en la Tarifa Única de Distribución.”</i></p>	<p>Desestimado: En los casos referidos a facturación la reducción de plazos solo aplica al servicio de energía eléctrica. En los casos de corte del servicio (tanto en el servicio público de electricidad como en el servicio público de gas natural) se ha diferenciado el plazo atendiendo precisamente a la naturaleza urgente de la materia: corte.</p>

<p>hábiles, desde el día siguiente a su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad.</p> <p>d) 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.</p> <p>20.2 La empresa distribuidora declarará improcedente el reclamo cuando:</p> <p>a) El pedido esté vinculado a una materia que no es reclamable a través de este procedimiento.</p> <p>b) Quien reclama carezca de interés o legitimidad para obrar.</p> <p>c) Cuando el pedido sea jurídica o físicamente imposible.</p> <p>d) Cuando existan acuerdos entre la distribuidora eléctrica y el usuario sobre la misma materia reclamada.</p> <p>e) Cuando la materia reclamada haya sido resuelta o se encuentre en trámite dentro de otro procedimiento administrativo.</p> <p>20.3 La empresa distribuidora al resolver la materia reclamada podrá declararla:</p> <p>a) 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.</p> <p>b) 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.</p> <p>c) INFUNDADO: cuando el usuario no tenga razón en su reclamo.</p>	<p>Javier Muro Rosado Gerente Corporativo DISTRILUZ</p>	<p>Solicita que "(...) OSINERGMIN debe cumplir con mantener el plazo administrativo dispuesto por Ley para a la atención del procedimiento en materia." De acuerdo a lo establecido en los artículos 131°.2, 142° y 134°.1 de la Ley N° 27444.</p> <p>"(...) respecto a los ítem b y c, pretender diferenciar la atención de los clientes por un tipo de tarifa como el propuesto de la BT5B, implica una discriminación de trato a los clientes, hecho tal que contraviene al el principio básico del código del consumidor."</p>	<p>Desestimado: En atención a este comentario, es necesario señalar que las características del equipo de medición y la forma de facturación determinan que sea necesaria una evaluación diferenciada en usuarios con tarifa BT5B, ya que agrupa el mayor universo de usuarios y de reclamantes. La diferenciación no es arbitraria porque la evaluación que se realice en este grupo de usuarios responde a las características peculiares y homogéneas de este significativo número de usuarios del ámbito eléctrico.</p>
	<p>Miguel Cueva Usquiano Jefe de la Of. de Asesoría Legal ELECTRO UCAYALI</p>	<p>Solicita mantener el plazo máximo del procedimiento administrativo, artículo 132.2 de la Ley N°2744.</p> <p>" Asimismo, y sin perjuicio a lo señalado, respecto a los ítem b y c, pretender diferenciar la atención de los clientes por un tipo de tarifa como el propuesto de la BT5B, implica una discriminación de trato a los clientes, hecho tal que contraviene al el principio básico del código del consumidor."</p>	<p>Desestimado: En atención a este comentario, es necesario señalar que las características del equipo de medición y la forma de facturación determinan que sea necesaria una evaluación diferenciada en usuarios con tarifa BT5B, ya que agrupa el mayor universo de usuarios y de reclamantes. La diferenciación no es arbitraria porque la evaluación que se realice en este grupo de usuarios responde a las características peculiares y homogéneas de este significativo número de usuarios del ámbito eléctrico</p>
	<p>David Chala M. Gerente Comercial ELECTRO DUNAS S.A.A</p>	<p>"(...) los literales a), b), c) y d) del numeral 20.1 deben adecuarse a la ley, no debiendo los plazos exceder de treinta (30) días hábiles". De acuerdo al artículo 35° de la Ley N°2744 – Ley del Procedimiento Administrativo General".</p>	<p>Desestimado: En atención a este comentario, es necesario señalar que las características del equipo de medición y la forma de facturación determinan que sea necesaria una evaluación diferenciada en usuarios con tarifa BT5B, ya que agrupa el mayor universo de usuarios y de reclamantes. La diferenciación no es arbitraria porque la evaluación que se realice en este grupo de usuarios responde a las características peculiares y homogéneas de este significativo número de usuarios del ámbito eléctrico</p>
	<p>Luis Landa Antayhua Gerente de Comercialización ELECTRO PUNO S.A.A.</p>	<p>De acuerdo el artículo 131°. 2 de la Ley N° 27444, indica que nuestro organismo debe cumplir con mantener el plazo administrativo dispuesto por Ley para la atención del procedimiento en materia.</p> <p>Asimismo, indica que, respecto los literales b) y c), "pretender diferencia la atención de los clientes por un tipo de tarifa como en el propuesto de la BT5B, implica una discriminación de trato a los clientes, hecho tal que contraviene al principio básico del código del consumidor."</p>	<p>Desestimado: En atención a este comentario, es necesario señalar que las características del equipo de medición y la forma de facturación determinan que sea necesaria una evaluación diferenciada en usuarios con tarifa BT5B, ya que agrupa el mayor universo de usuarios y de reclamantes. La diferenciación no es arbitraria porque la evaluación que se realice en este grupo de usuarios responde a las características peculiares y homogéneas de este significativo número de usuarios del ámbito eléctrico</p>
	Literal a) del Numeral 20.1		
<p>Omar Ruiz Huerta CONTUGAS S.A.C.</p>	<p>Solicita la modificación del literal de la siguiente forma: "ARTÍCULO 20°.- RESOLUCIÓN DEL RECLAMO <i>a) La empresa distribuidora, a excepción de los casos que se detallan en los incisos siguientes, deberá resolver el reclamo en el plazo de 30 días hábiles desde el día siguiente a su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad."</i></p>	<p>Desestimado: Lo indicado por Contugas S.A.C. en realidad ya se encuentra previsto en el literal d) del artículo 20.1, sin perjuicio de haberse hecho una modificación respecto del plazo señalado en el inciso c).</p> <p><i>c) 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.</i></p>	

Literales a) y b) del numeral 20.1		
<p>Soraya Ahomed Gerencia Legal EDELNOR</p>	<p>Solicita lo siguiente: <i>"(...) los tiempos se mantengan en 30 días." Debido a "Por ejemplo para aquellos reclamos por recuperos, si el cliente manipula el medidor (clonación o retroceso del numerador) la empresa distribuidora no dispondrá de tiempo suficiente para poder configurar el CNR. La norma de reintegros y recuperos exige que se constate la falta a través de un efectivo policial antes y después de la manipulación, y esta actividad se realiza en más de 10 días."</i></p>	<p>Desestimado: El supuesto a que se refiere EDELNOR en su comentario no está previsto en aquellos para los que se ha estimado la disminución del plazo. Por ese motivo no procede incorporar su comentario al texto de la norma.</p>
Literales a), b) y c) del Numeral 20.1		
<p>Javier Aspillaga S. Subgerencia Dessarrollo y Calidad de Servicio LUZ DEL SUR SAA</p>	<p>Solicita lo siguiente: <i>"La norma debe adecuarse de manera expresa al cumplimiento de los plazos y mecanismos de notificación establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo General. Complementariamente, proponemos que se acepte también el registro fotográfico fechado (ya incluido en otros procedimientos regulatorios) de la notificación con la finalidad de evitar encarecer el servicio y garantizar fehacientemente que el notificador sí llegó al predio, aunque no pudo obtener la suscripción del cargo, ya que el costo de esta tecnología es competitivo respecto al costo de visitas reiteradas para repetir la notificación o verificar las características del predio."</i></p>	<p>Desestimado: El comentario no es consistente con el artículo al que se supone hace referencia. Sin perjuicio de ello, el registro fotográfico ha sido considerado en el artículo 11° referido a las notificaciones.</p>
<p>Ing. Jorge Jáuregui Chinchay Gerente Comercial ELECTRO ORIENTE</p>	<p><i>"(...) se debe modificar (...), ya que no pueden existir varios plazos para atender los reclamos, debiendo mantenerse lo que señala la última parte del numeral 3.3 de la directiva vigente Resolución N°671-2007-OS/CD, que los reclamos deben atenderse en un plazo de treinta (30) días hábiles desde el día siguiente de su presentación, tal como señala el literal d) del indicado proyecto."</i></p>	<p>Desestimado: No corresponde atender esta sugerencia. Los plazos diferenciados operan en otros ordenamiento de servicios públicos regulados (ejemplo: telecomunicaciones) y, además, en el caso específico de los servicios públicos energéticos, su distinción obedece a las características y complejidad de distinto nivel entre los diversos temas reclamables.</p>
literal a) del numeral 20.2		
<p>Ing. Jorge Jáuregui Chinchay Gerente Comercial ELECTRO ORIENTE</p>	<p>Solicita incorporar lo siguiente: <i>"el pedido esté vinculado a una materia que no es reclamable a través de este procedimiento, como el pago de indemnización por daños y servicios y otras materias que se ventilan en la vía civil".</i></p>	<p>Desestimado: No corresponde efectuar esta adición al texto de la norma. No es necesaria esa precisión porque no se está haciendo un listado cerrado de temas reclamables.</p>
Literal d) del numeral 20.2		
<p>Omar Ruiz Huerta CONTUGAS S.A.C.</p>	<p>Solicita incorporar lo siguiente: <i>"El presente artículo debe incluir también los acuerdos de los distribuidores de gas natural y el usuario sobre la misma materia reclamada."</i></p>	<p>Admitido: Atendiendo a la observación de Contugas S.A.C. se ha precisado la referencia a "empresa distribuidora". d) Cuando existan acuerdos entre la empresa distribuidora y el usuario sobre la misma materia reclamada.</p>
Literales a), b), y c) del numeral 20.3		
<p>David Chala M. Gerente Comercial ELECTRO DUNAS S.A.A</p>	<p>Solicita modificar de la siguiente manera: <i>"a) FUNDADO: cuando el usuario acredite mediante medios probatorios lo solicitado 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."</i></p>	<p>Desestimado: No es atendible este planteamiento de Electro Dunas S.A.A., porque las pruebas que determinen que el reclamo sea eventualmente favorable al usuario pueden estar en la esfera de dominio de la propia concesionaria, por lo que el usuario no estaría en posibilidad de presentar ciertos medios</p>

			<p>b) FUNDADO EN PARTE: cuando el usuario acredite mediante medios probatorios, de manera parcial, lo solicitado en su reclamo. En este caso, deberá señalar las medidas correctivas 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.</p> <p>c) INFUNDADO: cuando el usuario no acredite mediante medios probatorios lo solicitado en su reclamo”.</p>	<p>probatorios, sino a lo sumo en situación de solicitar u ofrecer que los actúe la empresa distribuidora.</p>
<p>3.5 RECURSOS ADMINISTRATIVOS FRENTE A RESOLUCIONES DE LA CONCESIONARIA.</p> <p>(...)</p> <p>En este caso, la concesionaria deberá proceder a resolver el recurso de reconsideración en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día útil siguiente a la fecha de su interposición.</p>	<p>ARTÍCULO 21°.- SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO</p> <p>21.1 Operará el silencio administrativo positivo en los siguientes supuestos:</p> <p>a) 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 estuviese facultada a suspender el procedimiento).</p> <p>b) 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.</p> <p>c) 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.</p> <p>d) Cuando la empresa distribuidora no notifica su resolución en el plazo de cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente de emitida.</p> <p>21.2 Si la empresa distribuidora se pronuncia fuera de los plazos establecidos, dicha resolución es nula. Si la notifica fuera de plazo es ineficaz. En cualquiera de los casos, a solicitud del usuario o de oficio, JARU declarará la aplicación del silencio administrativo positivo, lo que implica que su reclamo se considerará fundado, teniendo el carácter de resolución que pone fin al procedimiento. La aplicación del silencio administrativo positivo será declarada sólo si no contraviene el ordenamiento jurídico, en concordancia con lo dispuesto en el numeral 5.3 del artículo 5° y numeral 10.3 del artículo 10° de la Ley N° 27444 y sus modificatorias.</p>	Literal a) del Numeral 21.1		
		<p>Ing. Jorge Jáuregui Chinchay Gerente Comercial ELECTRO ORIENTE</p>	<p>Literal a) del 21.1</p> <p>Solicita su modificación de la siguiente manera:</p> <p><i>“Se debe efectuar la modificación del literal a) tomando en cuenta los plazos que se deben modificarse en los literales a), b) y c) del numeral 20.1 del artículo 20° del proyecto. Debiendo, para el Silencio Administrativo permanecer el plazo de treinta (30) días hábiles, conforme señalar el Literal a) del Numeral 3.4 de la directiva vigente.”</i></p>	<p>Admitido Parcialmente:</p> <p>Se ha recogido parcialmente esta sugerencia. Si bien se justifica que existan plazos diferenciados en razón de la distinta naturaleza y complejidad de los reclamos, se ha efectuado un ajuste al plazo establecido en el numeral 20.1 literal c) de la propuesta.</p>
		Literales a) y b) del numeral 21.1		
		<p>José Víctor Rodríguez Corrales Jefe de la Unidad de Atención al Cliente SEAL</p>	<p>Observa que:</p> <p><i>“Tratándose de aplicación del silencio administrativo positivo se debería otorgar a las empresas el plazo máximo de hasta 30 días.”</i></p>	<p>Admitido Parcialmente:</p> <p>Se ha recogido parcialmente esta sugerencia. Si bien se justifica que existan plazos diferenciados en razón de la distinta naturaleza y complejidad de los reclamos, se ha efectuado un ajuste al plazo establecido en el numeral 20.1 literal c) de la propuesta.</p>
		Literal c) del numeral 21.1		
		<p>Soraya Ahomed Gerencia Legal EDELNOR</p>	<p>Solicita que:</p> <p><i>“Dado la estadística actual de reclamos e impugnaciones, consideremos mantener el plazo anterior (15 días).”</i></p>	<p>Desestimado:</p> <p>No se ha aceptado este planteamiento, por cuanto se ha considerado como plazo de atención de los recursos de reconsideración un plazo equivalente al menor de los plazos resolutivos previstos en la presente Directiva.</p>
<p>José Víctor Rodríguez Corrales Jefe de la Unidad de Atención al Cliente SEAL</p>	<p>Observa lo siguiente:</p> <p><i>“Este artículo incumple con lo señalado en la Ley del Procedimiento Administrativo General, Artículo 207°2, que señala: “El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de 30 días.”Se entiende que la interposición de los recursos se refiere al de reconsideración, apelación y revisión prescrita en el artículo 207.1º del mismo cuerpo de leyes.”</i></p> <p><i>“Una reducción de plazo de 15 días hábiles a 10, no tiene sustento, muchas veces se requiere una nueva inspección o la realización de nuevas mediciones, que puede conllevar a un plazo mayor de 10 días hábiles. En ese sentido, requerimos se mantengan los plazos establecidos por Ley.”</i></p>	<p>Desestimado:</p> <p>No se ha acogido esta sugerencia, por cuanto el plazo para resolver establecido en la Ley del Procedimiento Administrativo General es supletorio al que se incluya en normativa especial y sectorial como es el caso de la Directiva.</p>		
<p>Omar Ruiz Huerta CONTUGAS S.A.C.</p>	<p>Observa lo siguiente:</p> <p>Considera que se debe respetar el plazo de 30 días, de acuerdo al artículo 207° de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.</p> <p>Solicita la modificación:</p> <p><i>“ c) Cuando la empresa distribuidora no se pronuncia sobre el recurso de reconsideración, en el plazo de treinta (30) días hábiles</i></p>	<p>Desestimado:</p> <p>No se ha acogido esta sugerencia, por cuanto el plazo para resolver establecido en la Ley del Procedimiento Administrativo General es supletorio al que se incluya en normativa especial y sectorial como es el caso de la Directiva.</p>		

			previsto en la presente Directiva.”	
		Ing. Jorge Jáuregui Chinchay Gerente Comercial ELECTRO ORIENTE	Solicita su modificación de la siguiente manera: “(…) ya que los Recursos de Reconsideración se debe resolver en un plazo de quince (15) días, tal como lo dispone la segunda parte del Numeral 3.5 de la actual directiva”	Desestimado: No se ha aceptado este planteamiento, por cuanto se ha considerado como plazo de atención de los recursos de reconsideración un plazo equivalente al menor de los plazos resolutivos previstos en la presente Directiva.
		David Chala M. Gerente Comercial ELECTRO DUNAS S.A.A	“Los plazo de atención y resolución de los recursos Administrativos deben ajustarse a lo establecido a la Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, no pudiendo excederse ninguna noma de inferior jerarquía (…) Solicita la modificación de la siguiente manera: “c) Cuando la empresa distribuidora no se pronuncia sobre el recuro de reconsideración, en el plazo de treinta (30) días hábiles previsto en la presente Directiva”.	Desestimado: No se ha acogido esta sugerencia, por cuanto el plazo para resolver establecido en la Ley del Procedimiento Administrativo General es supletorio al que se incluya en normativa especial y sectorial como es el caso de la Directiva.
		Numeral 21.2		
		David Chala M. Gerente Comercial ELECTRO DUNAS S.A.A	“Sugerimos revisar con mayor detalle detenimiento los conceptos jurídicos “NULO” e “INEFICAZ”, concordándolos con el articulos de la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General. Asimismo, sugerimos revisar los presupuestos de la conservación del acto contenido en el artículo 14° de la mencionada ley.”	Desestimado: No resulta posible atender este comentario, por cuanto la concesionaria no ha expuesto con claridad los alcances de su opinión en este punto específico.
3.5 RECURSOS ADMINISTRATIVOS FRENTE A RESOLUCIONES DE LA CONCESIONARIA (…)	ARTÍCULO 22°.- RECURSOS ADMINISTRATIVOS	Literal a) del numeral 22.1		
La interposición del recurso de reconsideración es de carácter opcional y no constituye requisito para plantear un recurso de apelación. El reclamante podrá actuar por esta vía, exclusivamente cuando sustente su impugnación en la existencia de nuevos medios probatorios, los mismos que deberá ofrecer en el escrito a través del que plantee su recurso. En este caso, la concesionaria deberá proceder a resolver el recurso de reconsideración en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día útil siguiente a la fecha de su interposición. (…)	22.1 La resolución emitida por la empresa distribuidora puede ser cuestionada por el usuario a través de los siguientes recursos administrativos: a) Reconsideración: será resuelto por la empresa distribuidora, por lo que se requiere que el usuario ofrezca nuevos medios probatorios que ameriten que reevalúe lo resuelto. No constituye requisito para el recurso de apelación. Será resuelto en el plazo de diez (10) días hábiles. b) Apelación: será resuelto por JARU, órgano que 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. 22.2 Ambos recursos se presentan ante la empresa distribuidora, dentro del plazo máximo de quince (5) 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	Soraya Ahomed Gerencia Legal EDELNOR	Solicita que: “Dado la estadística actual de reclamos e impugnaciones, consideremos mantener el plazo anterior (15 días).”	Desestimado: No se ha adoptado esta sugerencia, puesto que en la Directiva se ha considerado un plazo equivalente al menor de los plazos resolutivos previstos en la presente Directiva, es decir, diez (10) días hábiles.
		Omar Ruiz Huerta CONTUGAS S.A.C.	Observa lo siguiente: Considera que se debe respetar el plazo de 30 días, de acuerdo al artículo 207° de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. Solicita la modificación : “a) Reconsideración: será resuelto por la empresa distribuidora, por lo que se requiere que el usuario ofrezca nuevos medios probatorios que ameriten que reevalúe lo resuelto. No constituye requisito para el recurso de apelación. Será resuelto en el plazo de treinta (30) días hábiles.”	Desestimado: No se incorpora esta propuesta, debido a que el plazo para resolver establecido en la Ley del Procedimiento Administrativo General es supletorio al que se pueda fijar en normativa especial, como es el caso de la Directiva.
		Javier Aspillaga S. Subgerencia Desarrollo y Calidad de Servicio LUZ DEL SUR SAA	Observa lo siguiente: “el inciso a) no se justificaría el nuevo plazo de 10 días hábiles, menor al establecido para un recurso de este tipo en la LPAG, lo cual resulta relevante para la atención eficiente.” Considera mantener el plazo existente.	Desestimado: No se incorpora esta propuesta, debido a que el plazo para resolver establecido en la Ley del Procedimiento Administrativo General es supletorio al que se pueda fijar en normativa especial, como es el caso de la Directiva.
		GABRIEL WONG MUÑOZ Gerencia de Asuntos Regulatorios y Legales CALIDDA	Comenta lo siguiente: “(…) se ha reducido el plazo de resolución de Recursos de Reconsideración en 5 días hábiles, pero no existe ningún fundamento para tal reducción en el proyecto.” “Limitar los plazos de resolución para las Concesionarias no genera un beneficio directo al Usuario, pues si los plazos son insuficientes las resoluciones pueden ser emitidas sin contar con la debida motivación y anulados posteriormente por la JARU, lo que genera una mayor demora en la resolución de reclamos. “	Desestimado: No se ha adoptado esta sugerencia, puesto que en la Directiva se ha considerado un plazo equivalente al menor de los plazos resolutivos previstos en la presente Directiva, es decir, diez (10) días hábiles.

<p>ante la empresa distribuidora u Osinergmin.</p> <p>22.3 Son requisitos de admisibilidad de los recursos:</p> <p>a) Nombre completo del usuario. En caso el recurso administrativo sea presentado por el representante o apoderado del usuario, que hasta el momento no se encontraba acreditado en el procedimiento, deberá hacerlo con la documentación correspondiente.</p> <p>b) Número de resolución que cuestiona.</p> <p>c) Firma o huella digital.</p> <p>22.4 De no cumplirse con alguno de los mencionados requisitos, en el plazo de dos (2) días hábiles, se requerirá al usuario que subsane la omisión. Dicha subsanación deberá efectuarse dentro de los dos (2) días hábiles de solicitada. De no hacerlo, se declarará inadmisibile el recurso de apelación.</p> <p>22.5 Para la presentación de los recursos administrativos puede utilizarse el Formato 4, contenido en Anexo 2 de la presente Directiva.</p> <p>22.6 Los recursos administrativos que no se presenten dentro del plazo previsto en la presente Directiva, serán declarados improcedentes.</p>	<p>Ing. Jorge Jáuregui Chinchay Gerente Comercial ELECTRO ORIENTE</p>	<p><i>"Se debe efectuar la modificación de la última parte del Literal a) del Numeral 22.1, en lo que respecto al plazo de los recursos de reconsideración, que deben efectuarse en un plazo de quince (15) días hábiles".</i></p>	<p>Desestimado: No se ha adoptado esta sugerencia, puesto que en la Directiva se ha considerado un plazo equivalente al menor de los plazos resolutive previstos en la presente Directiva, es decir, diez (10) días hábiles.</p>
	Numeral 22.2		
	<p>Omar Ruiz Huerta CONTUGAS S.A.C.</p>	<p>Observa lo siguiente: <i>"Consideramos que, siendo la distribuidora la encargada de resolver el recurso de reconsideración, en caso este recurso sea presentado ante el OSINERGMIN, que tiene la obligación de remitir el mismo a la empresa distribuidora, se debe considerar como fecha de presentación la de recepción en la empresa distribuidora."</i></p> <p>Solicita la modificación: <i>"22.2 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. En caso el Recurso de Reconsideración sea presentado ante Osinergmin, será remitido a la empresa distribuidora. En este caso, se considerará presentado en la fecha en que esté acreditada fehacientemente su recepción ante la empresa distribuidora"</i></p>	<p>Admitido Parcialmente: Atendiendo a este comentario, se ha precisado la redacción del texto, a fin de diferenciar la fecha de recepción del recurso entregado a Osinergmin (en vez de a la concesionaria), respecto del inicio del plazo para resolver la reconsideración con que cuenta la empresa distribuidora.</p> <p>22.1 La resolución emitida por la empresa distribuidora puede ser cuestionada por el usuario a través de los siguientes recursos administrativos: a) 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. (...) 22.2 Ambos recursos se presentan ante la empresa distribuidora, dentro del plazo máximo de quince (5) 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 u Osinergmin, corriendo el plazo para resolver desde que lo reciba la distribuidora.</p>
	<p>David Chala M. Gerente Comercial ELECTRO DUNAS S.A.A</p>	<p>Solicita la modificación del numeral de la siguiente manera: <i>"22.2 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, éste orientará al usuario en lo que corresponda, con la finalidad de que sea presentado ante la empresa distribuidora el recurso de apelación".</i></p>	<p>Desestimado: No se ha recogido este pedido, pues conforme al artículo 76° de la Ley del Procedimiento Administrativo General existe un deber de colaboración entre las entidades que ejercen rol de autoridad, como sucede con las concesionarias y el regulador en el ámbito de los procedimientos administrativos de reclamo.</p>
	Numeral 22.3		
<p>Omar Ruiz Huerta CONTUGAS S.A.C.</p>	<p>Numeral 22.3 Solicita incorporar: <i>"22.3 Son requisitos de admisibilidad de los recursos: a) Nombre completo del usuario. En caso el recurso administrativo sea presentado por el representante o apoderado del usuario, que hasta el momento no se encontraba acreditado en el procedimiento, deberá hacerlo con la documentación correspondiente. b) Número de resolución que cuestiona. c) Firma o huella digital d) En la interposición del Recurso de reconsideración, el nuevo medio probatorio que hace mención el literal a) del artículo 22.1."</i></p>	<p>Desestimado: No se ha incorporado esta propuesta de la concesionaria, dado que su sugerencia no se relaciona propiamente con un requisito de admisibilidad del recurso de reconsideración.</p>	

		Numeral 22.4	
	David Chala M. Gerente Comercial ELECTRO DUNAS S.A.A	<p><i>"Si el numeral 22° está referido a los recursos administrativos, no debe circunscribirse la inadmisibilidad al recurso de apelación sino que debe considerar también el recurso de reconsideración (...)</i></p> <p>Solicita la modificación del numeral de la siguiente manera:</p> <p><i>"22.4 De no cumplirse con alguno de los mencionados requisitos, en el plazo de dos (2) días hábiles de solicitada. De no hacerlo, se declarará inadmisibles el recurso administrativo".</i></p>	<p>Admitido Parcialmente: Se ha acogido este pedido de Electro Dunas S.A.A. y en razón a ello se ha modificado la redacción del texto del artículo 22.4 de la Directiva a fin que dicho dispositivo sea de aplicación a todos los recursos administrativos que contempla la norma.</p> <p>22.4 De no cumplirse con alguno de los mencionados requisitos, en el plazo de dos (2) días hábiles, se requerirá al usuario que subsane la omisión. Dicha subsanación deberá efectuarse dentro de los dos (2) días hábiles de solicitada. De no hacerlo, se declarará inadmisibles el recurso administrativo.</p>
		Numerales 22.1 y 22.4	
	Miguel Cueva Usquiano Jefe de la Of. de Asesoría Legal ELECTRO UCAYALI	<p>Comenta lo siguiente: <i>"(...) la Ley N° 27444 establece un plazo inclusive de 30 días hábiles, se debe cuando menos mantener el plazo de resolución dispuesto en la Resolución N° 671 2007-OS/CD – esto es 15 días hábiles. Asimismo, que los recursos de reconsideración se mantengan conforme la ley de procedimientos sin que exista la obligatoriedad de solicitar medio de prueba al cliente por ser una obligación que debe cumplir el recurrente."</i></p>	<p>Desestimado: No se ha adoptado esta sugerencia debido a que el plazo para resolver recursos establecido en la Ley del Procedimiento Administrativo General es de carácter supletorio, no imperativo. Tampoco se ha recogido el planteamiento de "que no exista obligatoriedad de solicitar medios de prueba al recurrente" en los casos de recursos de reconsideración, pues la propuesta de Directiva no establece dicha exigencia.</p>
	Javier Muro Rosado Gerente Corporativo DISTRILUZ	<p><i>"En tal sentido, y no obstante que la Ley N° 27444 establece un plazo inclusive de 30 días hábiles, se debe cuando menos mantener el plazo de resolución dispuesto en la Resolución N° 571-2007-OS/CD – esto es de 15 días hábiles. Asimismo, que los recursos de reconsideración se mantengan conforme la ley de procedimientos sin que exista la obligatoriedad de solicitar medio de prueba al cliente por ser una obligación que debe cumplir el recurrente."</i></p>	<p>Desestimado: No se ha adoptado esta sugerencia debido a que el plazo para resolver recursos establecido en la Ley del Procedimiento Administrativo General es de carácter supletorio, no imperativo. Tampoco se ha recogido el planteamiento de "que no exista obligatoriedad de solicitar medios de prueba al recurrente" en los casos de recursos de reconsideración, pues la propuesta de Directiva no establece dicha exigencia.</p>
	Luis Landa Antayhua Gerente de Comercialización ELECTRO PUNO S.A.A.	<p>Considera que debe respetarse lo que establece la Ley N° 27444 con respecto al plazo 30 días hábiles, o en todo caso, se debe mantener cuanto menos el plazo de resolución 15 días hábiles dispuesto en la Resolución N° 671 2007-OS/CD, esto es de 15 días hábiles.</p> <p>Asimismo, considera que los recursos de reconsideración se mantengan conforme la ley de procedimientos sin que exista la obligatoriedad de solicitar medio de prueba al cliente por ser una obligación que debe cumplir el recurrente.</p>	<p>Desestimado: No se ha adoptado esta sugerencia debido a que el plazo para resolver recursos establecido en la Ley del Procedimiento Administrativo General es de carácter supletorio, no imperativo. Tampoco se ha recogido el planteamiento de "que no exista obligatoriedad de solicitar medios de prueba al recurrente" en los casos de recursos de reconsideración, pues la propuesta de Directiva no establece dicha exigencia.</p>
<p>3.5 RECURSOS ADMINISTRATIVOS FRENTE A RESOLUCIONES DE LA CONCESIONARIA De haber apelado el reclamante dentro del plazo establecido, la concesionaria deberá elevar copia de todo el expediente de reclamo a la JARU, con todas las pruebas que hayan sido presentadas y actuadas en el procedimiento de primera instancia que sustenten la posición de ambas partes, según lo indicado en el Anexo 4, conjuntamente con un informe sobre la tramitación del procedimiento, en</p>	<p>ARTÍCULO 23°.- REMISIÓN DE EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO 23.1 Cuando el usuario presente recurso de apelación dentro del plazo establecido, la empresa distribuidora deberá remitir copia completa y legible del expediente administrativo a JARU en el plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha que recibe el recurso del usuario o</p>	Numeral 23	
	José Víctor Rodríguez Corrales Jefe de la Unidad de Atención al Cliente SEAL	<p>Numeral 23.1 Solicita precisión de lo siguiente: <i>"Indicar si el expediente a remitir será en original o en copia."</i></p>	<p>Admitido Parcialmente: En atención a esta propuesta de SEAL se ha ajustado la redacción del artículo 23.1 de la Directiva, aclarando que el expediente a remitir deberá ser un ejemplar en copia, la cual deberá cumplir con las condiciones de encontrarse completa y legible.</p> <p>23.1 Cuando el usuario presente recurso de apelación dentro del plazo establecido, la empresa distribuidora deberá remitir</p>

	<p>cuando haya sido invocada por el usuario en su recurso de apelación o de oficio. Deberá sustentarse en una causal de nulidad prevista en el artículo 10° de la Ley del Procedimiento Administrativo General. En este caso, de corresponder, deberá reponer el procedimiento al estado en que se produjo el vicio y establecer el plazo para las acciones que disponga. De contar con los elementos suficientes, podrá resolver sobre el fondo del reclamo.</p> <p>Cuando el recurso de apelación contenga más de un aspecto cuestionado, puede coexistir más de un sentido.</p> <p>25.4 Luego de emitida la resolución de JARU, solo es posible, de oficio o a solicitud de alguna de las partes, su aclaración respecto de algún punto oscuro o dudoso, o la rectificación de algún error material o aritmético.</p> <p>25.5 Cuando se configuren una causal prevista en el artículo 10° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, JARU, de oficio, podrá declarar la nulidad de su propia resolución aunque haya quedado firme, siempre que agravié el interés público. La facultad para declarar la nulidad de oficio prescribe al año, contado a partir de la fecha en que quedó consentida. Se requiere acuerdo unánime de sus miembros, en el caso de la Sala Colegiada.</p>			
<p>3.4 SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO Será aplicable el silencio administrativo positivo en los siguientes supuestos:</p> <p>a) Si transcurrido el plazo de treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha en que fue recibido o subsanado el reclamo la concesionaria no hubiere resuelto el reclamo (salvo los casos en que estuviese facultada a suspender el procedimiento) o hubiesen transcurrido cinco (5) días hábiles desde que la concesionaria emitió su resolución sin habérsela notificado al reclamante.</p> <p>b) Si habiendo resuelto el reclamo y comunicado tal decisión en el plazo señalado, la concesionaria omitió analizar y pronunciarse sobre algún punto del petitorio.</p> <p>c) Si la JARU declara la nulidad de lo actuado y dispone emitir nueva resolución y la concesionaria no emite pronunciamiento o no lo notifica dentro del plazo establecido.</p> <p>En tales casos, se considerará fundado el reclamo respecto de lo que la concesionaria no se hubiere pronunciado, teniendo el carácter de resolución que pone fin al procedimiento. La aplicación del</p>	<p>ARTÍCULO 27°.- SILENCIO ADMINISTRATIVO NEGATIVO</p> <p>Transcurridos los plazos establecidos para la resolución del recurso de apelación, según la materia que se trate, sin que JARU haya emitido pronunciamiento, el usuario podrá considerar denegado su recurso a efectos de interponer las acciones judiciales correspondientes, o puede esperar el pronunciamiento expreso de JARU, órgano que mantiene su obligación de resolver.</p>	<p>José Víctor Rodríguez Corrales Jefe de la Unidad de Atención al Cliente SEAL</p>	<p>Solicita precisión de lo siguiente:</p> <p><i>"(...) debe haber coherencia, además el principio de celeridad del artículo 64 de la Ley de Protección al Consumidor establece que el silencio es positivo. En este caso, Osinergmin también debe asumir responsabilidad."</i></p>	<p>Desestimado: No resulta posible incorporar este planteamiento de SEAL, debido a que el literal a) del artículo 64.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece el principio de celeridad, en el cual se precisa que <u>si el reclamo no es resuelto por el proveedor dentro del plazo fijado, se aplica el Silencio Administrativo Positivo</u> y se da la razón al reclamante. Es decir, el Silencio Administrativo Positivo está previsto solo para las empresas prestadoras de servicios públicos que ejercen el rol de primera instancia en el procedimiento de reclamos, no así para los tribunales administrativos que operan en los organismos reguladores.</p>

<p>silencio administrativo positivo se sujetará a lo dispuesto en los artículos 5.3 y 10.3 de la Ley N° 27444 y las modificatorias sobre la materia contempladas respecto al citado cuerpo normativo.</p>				
<p>2.13 MEDIDAS CAUTELARES (...) La JARU emitirá resolución debidamente motivada resolviendo la solicitud de medida cautelar en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles.</p>	<p>ARTÍCULO 29°.- ÓRGANO COMPETENTE Y PLAZO</p> <p>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.</p>	<p>Soraya Ahomed Gerencia Legal EDELNOR</p>	<p>Solicita precisión de lo siguiente: <i>"Sería conveniente que corran traslado a las concesionarias a fin de que puedan emitir sus argumentos y recién a partir de ello se pronuncie OSINERGMIN."</i></p>	<p>Desestimado: Por la naturaleza urgente de la medida cautelar, una característica distintiva de las medidas cautelares es que para resolver las mismas no se hace traslado del pedido a la otra parte (circunstancia conocida en el ámbito procesal y administrativo como "in audita pars"), dado que en esta clase procedimiento se busca identificar la necesidad de protección del derecho invocado, en la medida que haya un peligro inminente respecto de un derecho con apariencia de verosimilitud. Asimismo, para sustentar su posición, la concesionaria tiene la oportunidad de presentar recurso de reconsideración. Asimismo, ante cualquier circunstancia que implique un cambio de circunstancias y dada la variabilidad propia al trámite cautelar, en cualquier momento la concesionaria, de ameritarlo el caso concreto, podría solicitar que se deje sin efecto la medida precautoria. Por estas consideraciones, no se está incluyendo el pedido de EDELNOR.</p>
<p>2.13 MEDIDAS CAUTELARES El titular del suministro, usuario o tercero con legítimo interés podrá solicitar medidas cautelares ante la JARU, aún antes del inicio de un procedimiento de reclamo. Para tal fin, deberá acreditar la verosimilitud del derecho invocado, el perjuicio en la demora del procedimiento y ofrecer contracautela. En caso la JARU considere que la modalidad de contracautela ofrecida no resulte suficiente, podrá ordenar su variación. El solicitante deberá exponer los fundamentos de su pedido y adjuntar los medios probatorios que lo acrediten. Tratándose de corte del servicio, deberán presentar información escrita que le haya entregado la concesionaria al momento de efectuarse dicho corte y cualquier otra información que sirva de sustento a su pedido (...)</p>	<p>ARTÍCULO 31°.- REQUISITOS DE LA MEDIDA CAUTELAR</p> <p>31.1 A fin de que una medida cautelar sea concedida, el usuario deberá presentar documentación que le permita acreditar lo siguiente: a) Apariencia del derecho invocado b) Perjuicio en la demora del procedimiento o daño irreparable</p> <p>31.2 Para efectos de su ejecución será requisito la presentación de contracautela.</p> <p>31.3 Cuando el usuario acredite el corte del servicio en su suministro, se considera cumplido el requisito b) del numeral 31.1 del artículo 31°.</p>	<p>Miguel Cueva Usquiano Jefe de la Of. de Asesoría Legal ELECTRO UCAYALI</p>	<p>Solicita incorporar lo siguiente: •<i>Que las medidas cautelares pueden ser solicitadas por la concesionaria o los clientes ante Osinergmin.</i> •<i>Que se adecue los requisitos en el sentido propuesto para la concesionaria."</i></p>	<p>Desestimado: No resulta razonable que la empresa concesionaria pida que se le considere como potencial solicitante de una medida cautelar porque precisamente la solicitud cautelar del usuario responde a una acción u omisión de la concesionaria. Esto está basado en la relación de asimetría existente entre usuario y concesionaria en la cual, la potestad de tomar acciones y decisiones, recae exclusivamente en la concesionaria.</p>
		<p>Javier Muro Rosado Gerente Corporativo DISTRILUZ</p>	<p>Se recomienda lo siguiente: <i>"-Que las medidas cautelares pueden ser solicitadas por la concesionaria o los clientes ante Osinergmin.</i> <i>-Que se adecue los requisitos en el sentido propuesto para la concesionaria."</i></p>	<p>Desestimado: No resulta razonable que la empresa concesionaria pida que se le considere como potencial solicitante de una medida cautelar porque precisamente la solicitud cautelar del usuario responde a una acción u omisión de la concesionaria. Esto está basado en la relación de asimetría existente entre usuario y concesionaria en la cual, la potestad de tomar acciones y decisiones, recae exclusivamente en la concesionaria.</p>
		<p>Luis Landa Antayhua Gerente de Comercialización ELECTRO PUNO S.A.A.</p>	<p>Recomienda lo siguiente: - <i>"- Que las medidas cautelares pueden ser solicitadas por la concesionaria o los clientes ante Osinergmin.</i> - <i>Que se adecue los requisitos en el sentido propuesto para la concesionaria."</i></p>	<p>Desestimado: No resulta razonable que la empresa concesionaria pida que se le considere como potencial solicitante de una medida cautelar porque precisamente la solicitud cautelar del usuario responde a una acción u omisión de la concesionaria. Esto está basado en la relación de asimetría existente entre usuario y concesionaria en la cual, la potestad de tomar acciones y decisiones, recae exclusivamente en la concesionaria.</p>
<p>4. TÍTULO CUARTO: QUEJA 4.1. CAUSALES PARA SU PRESENTACIÓN En cualquier estado del procedimiento de reclamo, y hasta antes de que éste concluya, el reclamante podrá acudir en queja ante la JARU en los siguientes casos: a) Por la negativa injustificada de la</p>	<p>ARTÍCULO 34°.- SUPUESTOS DE QUEJA</p> <p>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:</p>	<p>Omar Ruiz Huerta CONTUGAS S.A.C.</p>	<p><u>Literal e)</u> Observa lo siguiente: <i>"la interposición de la Queja debiera darse sólo en caso la concesionaria se negara a reconocer el Silencio Administrativo Positivo operado."</i> Solicita la modificación:</p>	<p>Desestimado: No se ha incorporado esta sugerencia, pues la concesionaria tiene pleno conocimiento de los plazos para emitir actos administrativos, así como sus consecuencias, incluyendo el Silencio Administrativo Positivo. Más bien, en concordancia con el ajuste en el artículo 16.2 (relativo a la garantía de protección del reclamante frente al</p>

<p>concesionaria a admitir a trámite un reclamo.</p> <p>b) Por exigir documentación que no resulte necesaria para resolver el reclamo.</p> <p>c) Contra los actos que supongan paralización o infracción de los plazos establecidos en la normativa vigente.</p> <p>d) Por haberse cortado el servicio estando en trámite el reclamo por la falta de pago del monto reclamado.</p> <p>e) 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.</p> <p>f) Por exigir la deuda materia de reclamo.</p> <p>g) Por suspender injustificadamente el procedimiento de reclamo.</p> <p>h) Cuando haya operado el silencio administrativo positivo.</p> <p>i) Contra la negativa injustificada a tramitar debidamente el recurso administrativo interpuesto.</p> <p>j) Por la no elevación oportuna del recurso de apelación.</p> <p>k) Contra otros defectos de tramitación del procedimiento que impidieran su curso regular</p>	<p>a) Por la negativa injustificada a recibir o admitir a trámite su reclamo.</p> <p>b) Por haberle cortado el servicio por la falta de pago de un monto que es materia de reclamo.</p> <p>c) 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.</p> <p>d) Por suspender injustificadamente el procedimiento de reclamo.</p> <p>e) Para que se declare la aplicación del silencio administrativo positivo.</p> <p>f) Por no remitir a Osinergmin su recurso de apelación.</p> <p>g) Por otros defectos de tramitación del procedimiento que impidan su curso regular.</p>		<p>"e) En caso que la empresa distribuidora no reconozca la aprobación ficta de su reclamo producto del Silencio Administrativo Positivo"</p>	<p>intento de la concesionaria de cobrarle deudas que se encuentran con reclamo en trámite), se está precisando de modo equivalente la redacción del literal c) del artículo 34 de la Directiva.</p> <p><i>c) 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.</i></p>
<p>4.3 LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LA QUEJA La queja deberá ser presentada ante el Osinergmin en Lima o en sus oficinas regionales. En caso de que no exista oficina regional, podrá ser dirigida al Osinergmin, pero presentada ante la concesionaria, quien actuará como mesa de partes, en los horarios de atención al público, sin suspender la tramitación del expediente principal en primera o segunda instancia administrativa. En todas las oficinas o sucursales de atención al público de la concesionaria, se informará a los reclamantes sobre los derechos y aspectos relacionados con el procedimiento para formular una queja.</p>	<p>ARTÍCULO 35°.- LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LA QUEJA</p> <p>35.1 La queja deberá ser presentada ante cualquiera de las oficinas de Osinergmin, a nivel nacional; o a través de la página web de Osinergmin.</p> <p>35.2 La queja podrá ser también presentada ante la empresa distribuidora, que procederá a su remisión a Osinergmin, conjuntamente con sus descargos en el plazo de tres (3) días hábiles, contados desde el día siguiente de recibida.</p>	Numeral 35.2		
		<p>Javier Aspillaga S. Subgerencia Desarrollo y Calidad de Servicio LUZ DEL SUR SAA</p>	<p>Observa lo siguiente: "(...) se establece un plazo distinto al Artículo 37 numeral 37.5, que establece un plazo de cinco (5) días hábiles, lo cual es inconsistente y generaría problemas en los procesos de supervisión." Considera mantener el plazo existente.</p>	<p>Admitido: Atendiendo a este comentario de la concesionaria y teniendo en consideración que efectivamente podría existir una incongruencia con el artículo 37 de la propia Directiva, se está uniformizando el plazo en cinco (5) días hábiles.</p> <p>35.2 La queja podrá ser también presentada ante la empresa distribuidora, que procederá a su remisión a Osinergmin, conjuntamente con sus descargos en el plazo de cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente de recibida.</p>
		<p>Miguel Cueva Usquiano Jefe de la Of. de Asesoría Legal ELECTRO UCAYALI</p>	<p>Comenta lo siguiente: "Se ha reducido en 03 días hábiles, lo cual contraviene a los dispuesto en la cuando la Ley N° 27444, establece un plazo de 05 días hábiles." Solicita modificar: "De acuerdo a Norma el plazo de 05 días hábiles."</p>	<p>Admitido: Atendiendo a este comentario de la concesionaria y teniendo en consideración que efectivamente podría existir una incongruencia con el artículo 37 de la propia Directiva, se está uniformizando el plazo en cinco (5) días hábiles. (ver comentario de Luz del Sur S.A.A.)</p>
		<p>GABRIEL WONG MUÑOZ Gerencia de Asuntos Regulatorios y Legales CALIDDA</p>	<p>Observa lo siguiente: "Nos encontramos nuevamente ante una reducción de plazos injustificada. Más aún si consideramos que una vez recibidos los descargos, la JARU resuelve si la queja es FUNDADA o INFUNDADA, por lo que un plazo como el propuesto afecta el derecho de defensa de la Concesionaria. Teniendo en cuenta lo expuesto, consideramos necesario se mantenga como mínimo el plazo de cinco (05) días hábiles."</p>	<p>Admitido: Atendiendo a este comentario de la concesionaria y teniendo en consideración que efectivamente podría existir una incongruencia con el artículo 37 de la propia Directiva, se está uniformizando el plazo en cinco (5) días hábiles. (ver comentario de Luz del Sur S.A.A.)</p>
		<p>Ing. Jorge Jáuregui Chinchay Gerente Comercial ELECTRO ORIENTE</p>	<p>"Se debe solicitar la modificación del Numeral 35.2 respecto al plazo para presentar el descargo de la queja cuando es presentada antes la concesionaria, de tres (03) días a cinco (5) días hábiles, tal</p>	<p>Admitido: Atendiendo a este comentario de la concesionaria y teniendo en consideración que efectivamente podría existir una</p>

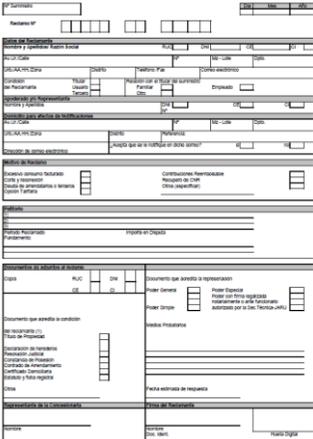
			<p>como dispone la última parte del párrafo 4.4 del Numeral 4 Título Cuarto de la actual Directiva, plazo que se viene aplicando con toda normalidad.</p> <p>Inclusive el pedido está relacionado con el numeral 37.5 del presente artículo, ya que en ella se otorga un plazo de cinco (05) días hábiles cuando la queja es trasladada por OSINERGMIN a la concesionaria; la cual es correcta.”</p>	<p>incongruencia con el artículo 37 de la propia Directiva, se está uniformizando el plazo en cinco (5) días hábiles. (ver comentario de Luz del Sur S.A.A.)</p>
		<p>Javier Muro Rosado Gerente Corporativo DISTRILUZ</p>	<p>“Se ha reducido en 03 días hábiles, lo cual contraviene a los dispuesto en la cuando la Ley N° 27444, plazo de 05 días hábiles.”</p> <p>Se solicita modificar “De acuerdo a Norma el plazo de 05 días hábiles.”</p>	<p>Admitido: Atendiendo a este comentario de la concesionaria y teniendo en consideración que efectivamente podría existir una incongruencia con el artículo 37 de la propia Directiva, se está uniformizando el plazo en cinco (5) días hábiles. (ver comentario de Luz del Sur S.A.A.)</p>
		<p>Luis Landa Antayhua Gerente de Comercialización ELECTRO PUNO S.A.A.</p>	<p>Solicita que el plazo se modifique a 5 días hábiles, de acuerdo a la Ley N° 27444.</p>	<p>Admitido: Atendiendo a este comentario de la concesionaria y teniendo en consideración que efectivamente podría existir una incongruencia con el artículo 37 de la propia Directiva, se está uniformizando el plazo en cinco (5) días hábiles. (ver comentario de Luz del Sur S.A.A.)</p>
<p>6.2 EJECUCIÓN DE RESOLUCIONES Para el cumplimiento de las resoluciones de primera instancia que declaren fundado un reclamo, acuerdos de partes en primera instancia (a solicitud del usuario), acuerdos de parte en segunda instancia y de las resoluciones emitidas por la JARU, el Osinergmin podrá disponer la ejecución de actos y medidas que considere necesarios, incluyendo la posibilidad de solicitar el apoyo de la fuerza pública para tal fin.</p>	<p>ARTÍCULO 39.- CUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES Y ACTAS</p> <p>39.1 La empresa distribuidora deberá dar estricto y oportuno cumplimiento a lo dispuesto en:</p> <p>a) Las resoluciones emitidas por ellas mismas que pongan fin al procedimiento. b) Las medidas dispuestas por JARU en las resoluciones emitidas en los procedimientos de reclamo, queja o medida cautelar. c) Las actas de acuerdo o actas de conciliación suscritas en el marco del procedimiento de reclamo.</p> <p>39.2 La supervisión del cumplimiento de las resoluciones emitidas por JARU se efectuará de oficio en cada uno de los reclamos en que se haya advertido una situación de riesgo para la seguridad pública y en los casos relacionados a la calidad del servicio.</p> <p>39.3 La supervisión del cumplimiento de las resoluciones emitidas por JARU en los procedimientos que no involucren las materias antes mencionadas se realizará a pedido del usuario.</p> <p>39.4 La supervisión del cumplimiento de las resoluciones emitidas por las empresas distribuidoras en primera instancia o en las actas de acuerdo y conciliación, se efectuará a pedido del usuario en tanto sea formulado dentro del año de vencido el plazo para que se ejecuten las medidas dispuestas en dichos documentos.</p>	<p>Juan Medianero Edgar ASOC. CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LAMBAYEQUE - ACYULAM</p>	<p>Numeral 39.1</p> <p>Solicita incorporar lo siguiente: “d) Las Operadoras y/o concesionarias de los servicios de energía y gas natural; consentidas la resoluciones declaradas fundadas en primera o segunda instancia, están obligadas a emitir una liquidación en la que se visualice lo facturado, lo reclamado y el resultado de los resuelto a favor del usuario reclamante.”</p>	<p>Atendiendo a este comentario de ACYULAM, se está mejorando la redacción del artículo 39.1 de la Directiva, de modo que quede claro que la concesionaria deberá sustentar debidamente cuando cumpla con las medidas correctivas favorables al usuario de servicios públicos de energía.</p> <p>39.1 La empresa distribuidora deberá dar estricto y oportuno cumplimiento, debidamente sustentado, de acuerdo a lo dispuesto en:</p> <p>a) Las resoluciones emitidas por ellas mismas que pongan fin al procedimiento. b) Las medidas dispuestas por la JARU en las resoluciones emitidas en los procedimientos de reclamo, queja o medida cautelar.</p>
		<p>Ing. Jorge Jáuregui Chinchay Gerente Comercial ELECTRO ORIENTE</p>	<p>Numeral 39.6</p> <p>“Se debe solicitar que se agregue en la última parte del Numeral 39.6 del artículo, el siguiente párrafo ‘...sin perjuicio del inicio al procedimiento sancionador correspondiente; salvo que la concesionaria haya presentado demanda contenciosos administrativo’”.</p>	<p>Desestimado: No resulta posible atender esta sugerencia, por cuanto se contraponen a la ejecutoriedad de las resoluciones y actos establecida en la Ley del Procedimiento Administrativo General.</p>

	<p>39.5 Constatado el incumplimiento de las resoluciones emitidas en primera instancia o de las actas de acuerdo o conciliación, la Secretaría Técnica respectiva dará inicio al procedimiento administrativo sancionador correspondiente.</p> <p>39.6 Constatado el incumplimiento de las resoluciones emitidas por JARU, la Secretaría Técnica respectiva requerirá a la empresa distribuidora su cumplimiento, bajo apercibimiento de la imposición por parte de JARU de multas coercitivas como mecanismo de ejecución forzosa, sin perjuicio del inicio al procedimiento administrativo sancionador correspondiente.</p>			
No se considera.	<p>DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES</p> <p>Primera.- En un plazo de treinta (30) días hábiles contados desde la entrada en vigencia de la presente Directiva, Osinergmin aprobará las Guías de Orientación que deberán difundir las empresas distribuidoras a sus usuarios, conforme a lo previsto en la presente Directiva. Dichos documentos deberán ser puestos en conocimiento de los usuarios y estar además a su disposición en todos los locales de atención al público de la empresa distribuidora, desde la fecha en que entre en vigencia la presente Directiva.</p> <p>Segunda.- Dentro de los diez (10) días hábiles</p>	<p>Soraya Ahomed Gerencia Legal EDELNOR</p>	<p>Tercera Observa que: <i>"No tenemos conocimiento de la directiva de Intermediación Digital."</i></p> <p>Octava Solicita precisión de lo siguiente: <i>"(...) se precise a qué información en específico se refieren a fin de dimensionar nuestros tiempos de implementación."</i></p>	<p>Admitido Parcialmente: Se ha modificado la redacción de la Tercera Disposición Transitoria (Ahora denominada Sexta Disposición Complementaria Transitoria), a fin de precisar que se efectuará una adecuación a la normativa de Osinergmin respecto a notificaciones digitales y procedimientos afines. Conforme al artículo 65 del Código de Protección y Defensa al Consumidor, vigente desde octubre de 2010, la concesionaria debe permitir acceso en línea a nivel de lectura a su sistema de atención comercial, a fin de hacer seguimiento de los reclamos desde su inicio hasta la emisión de la resolución correspondiente por parte de la empresa proveedora del servicio público. Sexta.- <i>La implementación de los procedimientos digitales deberán seguir las pautas que al respecto establezca Osinergmin.</i></p>

	<p>de entrada en vigencia la presente norma, las empresas distribuidoras deberán remitir a Osinergrmin la relación actualizada de los encargados de resolver los reclamos en primera instancia, así como las actas de acuerdo. Cualquier modificación que se produzca posteriormente deberá ser comunicada en igual plazo desde producida.</p> <p>Tercera.- La implementación de los procedimientos digitales deberán seguir las pautas de lo que establezca la Directiva de Intermediación Digital de Osinergrmin.</p> <p>Cuarta.- Dentro de los diez (10) días hábiles de entrada en vigencia la presente Directiva, las empresas distribuidoras deberán informar a Osinergrmin, el horario de atención al público, el cual deberá ser también puesto a conocimiento del público en general, mediante la colocación de avisos visibles en todos los establecimientos y en su página web. Cualquier variación del horario de atención deberá ser comunicada a Osinergrmin y a la ciudadanía con al menos un (1) día de anticipación por los mismos medios mencionados. Bajo ninguna circunstancia el horario de atención será menor a ocho (8) horas diarias.</p> <p>Quinta.- Los procedimientos administrativos iniciados con anterioridad a la vigencia de la presente Directiva se regirán por las normas aplicables al momento de su presentación hasta la culminación del respectivo procedimiento.</p>	<p>Omar Ruiz Huerta CONTUGAS S.A.C.</p>	<p>Primera Observa lo siguiente: "Dado que las empresas distribuidoras tienen que poner a disposición de los reclamantes las Guías de Orientación y demás formatos que apruebe el OSINERGRMIN, consideramos conveniente que éstas se encuentren en la página web institucional, a fin que las empresas puedan imprimirlas y distribuir las a fin de cumplir con la obligación contenida en la presente Directiva." Solicita modificar lo siguiente: "DISPOSICIONES TRANSITORIAS Primera.- En un plazo de treinta (30) días hábiles contados desde la entrada en vigencia de la presente Directiva, Osinergrmin aprobará las Guías de Orientación que deberán difundir las empresas distribuidoras a sus usuarios, las mismas que deben encontrarse en la página institucional de OSINERGRMIN, de manera que las empresas distribuidoras puedan imprimir las mismas, y ponerlas a disposición de los Reclamantes, conforme a lo previsto en la presente Directiva." Segunda Observa lo siguiente: "De acuerdo a lo expuesto en el Comentario 12", las empresas distribuidoras no tienen Órganos en su estructura. De tal forma, correspondería remitir a OSINERGRMIN el nombre de los representantes de la empresa, que suscribirán las Resoluciones de los reclamos, a fin de cumplir con el control que requiere el artículo." Solicita la modificación de la siguiente forma: "Segunda.- Dentro de los diez (10) días hábiles de entrada en vigencia la presente norma, las empresas distribuidoras deberán remitir a Osinergrmin la relación actualizada los funcionarios facultados para suscribir las resoluciones de primera instancia, así como las actas de acuerdo. Cualquier modificación que se produzca posteriormente deberá ser comunicada en igual plazo desde producida."</p>	<p>Admitido Parcialmente: Se ha adoptado esta propuesta, indicándose en la Primera Disposición Complementaria Transitoria de la Directiva que Osinergrmin publicará las guías de orientación que apruebe en su portal web.</p> <p>Primera.- En un plazo de treinta (30) días hábiles contados desde la entrada en vigencia de la presente Directiva, Osinergrmin aprobará y publicará en su portal institucional las Guías de Orientación que deberán difundir las empresas distribuidoras a sus usuarios, conforme a lo previsto en la presente Directiva. Dichos documentos deberán ser puestos en conocimiento de los usuarios y estar además a su disposición en todos los locales de atención al público de la empresa distribuidora, así como en sus respectivos portales institucionales, dentro de los quince (15) días hábiles de su publicación en el portal de Osinergrmin</p> <p>Atendiendo a este comentario de Contugas S.A.C. se ha precisado el texto de la Segunda Disposición Complementaria Transitoria de la Directiva, eliminándose la alusión a órganos (figura con que no cuentan las concesionarias en su esquema organizativo).</p>
	<p>Sexta.- En un plazo no mayor a sesenta (60) días hábiles contados desde la entrada en vigencia de la presente Directiva, la Secretaría Técnica de los Órganos Resolutivos deberá presentar al Consejo Directivo una propuesta de nueva Tipificación y Escala de Multas, que se encuentre adecuada a lo previsto en la presente Directiva.</p> <p>Sétima.- En un plazo no mayor a sesenta (60) días hábiles contados desde la publicación de la presente Directiva, la Gerencia de Fiscalización Eléctrica y la Gerencia de Fiscalización de Gas Natural deberán presentar al Consejo Directivo una propuesta de adecuación de sus Procedimientos de Supervisión acorde con las disposiciones de la</p>	<p>Miguel Cueva Usquiano Jefe de la Of. de Asesoría Legal ELECTRO UCAYALI</p>	<p>Solicita incorporar lo siguiente: "Las empresas deberán pasar por un proceso de revisión y adecuación de sus contratos, evaluación de actividades, análisis de costos eficientes e históricos de gastos, entre otros; a fin que, se adecúe al inicio y/o vigencia de esta norma propuesta. En ese sentido, se debe establecer un plazo de implementación, el cual deberá ser no menor a 120 días calendario, contados a partir del día siguiente de su publicación oficial en el diario El Peruano." Asimismo, solicita incorporar como Disposiciones Finales lo siguiente: "DISPOSICIÓN XXXXX.- Quienes presentaren reclamaciones maliciosas o sin justa causa ante la concesionaria del servicio público de electricidad u OSINERGRMIN, serán sancionados con la aplicación de un apercibimiento escrito, en primer término, y de reincidir en su conducta con la aplicación de una multa máxima de quinientos nuevos soles. Dicha sanción será aplicada por el organismo regulador citado, previo procedimiento administrativo sancionador iniciado a pedido de la empresa concesionaria que se considere afectada con la conducta del reclamante." "DISPOSICIÓN XXXXX.- Ante la formulación de una reclamación, la</p>	<p>Admitido Parcialmente: En atención a lo expresamente solicitado por Distriluz, Electro Ucayali y Electro Puno se considerará, en la ahora denominada Sétima Disposición Complementaria Transitoria, el plazo de 120 días calendario para la entrada en vigencia de la Directiva, desde su publicación. Asimismo para efectos de la aplicación del numeral 9.1 literal e) Osinergrmin aprobará un cronograma para efectos de su implementación.</p> <p>Sétima.- La disposición establecida en el literal e) del artículo 9.1 de la presente Directiva será de aplicación desde la puesta en vigencia de dicha norma exclusivamente para los establecimientos de atención al público de las empresas de distribución al público situados en los sectores típicos 1, 2 y 3, así como en los establecimientos de atención al público de empresas distribuidoras de gas natural ubicados en zona urbana. Ulteriormente, Osinergrmin establecerá un cronograma para que se vaya definiendo la fecha de inicio de</p>

	<p>presente Directiva.</p> <p>Octava.- A partir de la vigencia de la presente directiva, la empresa distribuidora deberá permitir a Osinergmin, el acceso en línea, a toda la información que disponga sobre los suministros en reclamo.</p>	<p>Javier Muro Rosado Gerente Corporativo DISTRILUZ</p>	<p><i>concesionaria del servicio público de electricidad o el reclamante, en cualquier etapa del procedimiento administrativo, además del acuerdo o conciliación a que se puede arribar de forma directa, se hallan facultadas a solicitar la mediación de un tercero, el mismo que debe ser elegido de común acuerdo por ellas mismas, para que les asista en facilitar una solución satisfactoria a la controversia planteada. En el caso que se decida la intervención de uno o varios mediadores, el trámite de reclamación se suspende hasta por un máximo de treinta (30) días hábiles, contados desde la fecha en que se produce el acuerdo para solicitar la indicada mediación.</i>”</p> <p>Solicita incorporar lo siguiente: <i>“Las empresas deberán pasar por un proceso de revisión y adecuación de sus contratos, evaluación de actividades, análisis de costos eficientes e históricos de gastos, entre otros; a fin que, se adecúe al inicio y/o vigencia de esta norma propuesta. En ese sentido, se debe establecer un plazo de implementación, el cual deberá ser no menor a 120 días calendario, a contados a partir del día siguiente de su publicación oficial en el diario El Peruano.”</i> Asimismo, solicita incorporar como Disposiciones Finales lo siguiente: Con referencia al ‘Término de la Distancia’: <i>“(…) de conformidad con lo dispuesto en el Art. 135° de la Ley N° 27444, se debe agregar el término correspondiente a la distancia entre dos lugares: I) Aquel dónde domicilia el usuario; y, ii) El más próximo dónde exista una oficina de las empresas hábil para recepcionar reclamos. Para dicho efecto, se propone emplear como referente el cuadro de términos vigentes para los procesos judiciales, en tanto Osinergmin emita un referente propio para el procedimiento de atención de reclamos.”</i> Con referencia a la ‘Conducta del Usuario’ <i>“En el transcurso de los últimos años, en las empresas se viene observando una clara conducta de determinados usuarios o habitantes de predios que suelen utilizar al procedimiento o de reclamos, como un mecanismo para postergar y/o no realizar el pago de sus servicios y/o que inclusive habiéndose resuelto un reclamo de la misma materia, interpone en forma reiterada reclamos, inclusive en casos que hasta en segunda instancia fueron de igual modo declarados infundados.”</i> En ese sentido, <i>“la Ley N° 27444 dispone en su Principio de Conducta Procedimental que los administrados así como las autoridades y demás participantes de un procedimiento administrativo se den a la BUENA FE procesal.”</i> Entonces, solicita incorporar lo siguiente: <i>“DISPOSICIÓN XXXX.- Los administrados que presenten reclamaciones faltando a la Buena Fe, serán sujeto de sanción por parte del OSINERGMIN, conforme al procedimiento administrativo sancionador correspondiente, el mismo que podrá ser iniciado a pedido de parte y oficio.”</i></p>	<p>aplicación de dicha norma para el resto de centros de atención al público de las concesionarias.</p> <p>Octava.- Sin perjuicio de la entrada en vigencia de la presente Directiva, la exigencia del uso de papel autocopiativo a que se refiere el artículo 11.3 de la presente norma será exigible a partir del primer día útil de abril del año 2016.</p> <p>No es materia del presente procedimiento tipificar infracciones administrativas, motivo por el que no se incorpora esta sugerencia.</p> <p>No está prohibido por norma el mecanismo de la mediación, pero no es necesario incluirlo expresamente. Corresponde a la concesionaria evaluar si utiliza este mecanismo y si decide asumir su costo, respetando los plazos del procedimiento.</p> <p>Admitido Parcialmente: En atención a lo solicitado por Distriluz, Electro Ucayali y Electro Puno se considerará, en la ahora denominada Séptima Disposición Complementaria Transitoria, el plazo de 120 días calendario para la entrada en vigencia de la Directiva, desde su publicación. Asimismo para efectos de la aplicación del numeral 9.1 literal e) Osinergmin aprobará un cronograma para efectos de su implementación. (ver comentario de Electro Ucayali S.A.) Se atiende este pedido de Distriluz, incorporando en la Directiva el tema del término de la Distancia (Segunda Disposición Complementaria Final).</p> <p>Segunda.- En la tramitación del procedimiento administrativo de reclamos de usuarios de electricidad y gas natural, en aquellos casos en los que el domicilio del usuario se halle en una provincia distinta de aquella en la que se ubica la oficina de la concesionaria o de Osinergmin (según sea el caso) más cercana, se computará un plazo adicional a los señalados en la presente Directiva, respecto de las actuaciones procedimentales a cargo de los usuarios. Para tal efecto, se considerará como plazo adicional el menor plazo fijado en el Cuadro General de Términos de la Distancia, aprobado mediante Resolución Administrativa N° 1325- CME-PJ (o la disposición que a futuro lo sustituya), que corresponda aplicar tomando como referencia la distancia entre el domicilio o lugar donde se ubique el suministro del usuario y la oficina de atención al cliente de la concesionaria o de Osinergmin más cercana, según sea el caso.</p> <p>No es materia del presente procedimiento tipificar infracciones administrativas, por lo que no se acoge el planteamiento de tipificar infracciones y sanciones destinadas a los usuarios.</p>
--	---	---	---	--

		<p>Luis Landa Antayhua Gerente de Comercialización ELECTRO PUNO S.A.A.</p>	<p><i>En ese sentido, se debe establecer un plazo de implementación, el cual deberá ser no menor a 120 días calendario, contados a partir del día siguiente de su publicación oficial en el diario El Peruano.”</i> Solicita incorporar como Disposiciones Finales lo siguiente: <u>Con respecto al término de la Distancia</u> De acuerdo al artículo 135° de la Ley N° 27444, se debe agregar el término correspondiente a la distancia entre dos lugares: i) Aquel dónde domicilia el usuario; y, ii) el más próximo dónde exista una oficina de empresas hábil para recepcionar reclamos. Para dicho efecto, se propone ampliar como referente el cuadro de término vigentes para los procesos judiciales, en tanto Osinermin emita un referente propio para el procedimiento de atención de reclamos. <u>Con respecto a la conducta del usuario, incorpora lo siguiente:</u> <i>“DISPOSICIÓN XXXX.- Ante la formulación de una reclamación, la concesionaria del servicio público de electricidad y OSINERGMIN, serán sancionados con la aplicación de un apercibimiento escrito, en primer término, y de reincidir en su conducta con la aplicación de una multa máxima de quinientos nuevos soles. Dicha sanción será aplicada por el organismo regulador citado, previo procedimiento administrativo sancionador iniciado a pedido de la empresa concesionaria que se considere afectada con la conducta del reclamante.”</i> <i>“DISPOSICIÓN XXXX.- Ante la formulación de una reclamación, la concesionaria del servicio público de electricidad o el reclamante, en cualquier etapa del procedimiento administrativo, además del acuerdo o conciliación a que se puede arribar de forma directa, se hallan facultadas a solicitar la mediación de un tercero, el mismo que debe ser elegido de común acuerdo por ellas mismas, para que les asista en facilitar una solución satisfactoria a la controversia planteada. En el caso que se decida la intervención de uno o varios mediadores, el trámite de reclamación se suspende hasta por un máximo de treinta (30) días hábiles, contados desde la fecha en que se produce el acuerdo para solicitar la indicada mediación.”</i></p>	<p>En atención a lo solicitado por Distriluz, Electro Ucayali y Electro Puno se considerará se considerará, en la ahora denominada Séptima Disposición Complementaria Transitoria, el plazo de 120 días calendario para la entrada en vigencia de la Directiva, desde su publicación</p> <p>Se atiende este pedido, incorporando en la Directiva el tema del término de la Distancia. (ver comentario de Distriluz)</p> <p>No es materia del presente procedimiento tipificar infracciones administrativas, por lo que no se acoge el planteamiento de tipificar infracciones y sanciones destinadas a los usuarios.</p> <p>No está prohibido por norma el mecanismo de la mediación, pero no es necesario incluirlo expresamente. Corresponde a la concesionaria evaluar si utiliza este mecanismo y si decide asumir su costo, respetando los plazos del procedimiento.</p>
<p>No se considera</p>	<p>Anexo 1°.- Definición de “Usuario”</p>	<p>Omar Ruiz Huerta CONTUGAS S.A.C.</p>	<p>Observa que: <i>“La presente Directiva pretender tomar los conceptos de titular del suministro, usuario del servicio y tercero con legítimo interés, dentro de la definición de Usuario.</i> <i>No consideramos que resulte conveniente esta unión de conceptos, dado que, si bien se entiende que se pretenda denominar a los que efectúan el reclamo como “Usuario”, puede prestarse a confusiones que actualmente, con la norma vigente, no existen.</i> <i>Al respecto, es importante subrayar que el texto de la vigente Resolución N° 671-2007-OS/CD es la única norma que presenta las definiciones de titular del suministro, usuario del servicio y tercero con legítimo interés, las cuales han sido de utilidad para el desarrollo de las actividades de las empresas concesionarias de servicios públicos dentro del marco de su aplicación.</i> <i>En tal sentido, consideramos que, la definición de Reclamante, que incluye estos tres conceptos, junto con una definición aparte de cada uno de ellos, tal como se encuentra en la Resolución N° 671-2007-OS/CD vigente, otorga mayor claridad conceptual. Por tanto, debiera mantenerse la misma, y denominar “Reclamante” en todo cuanto se mencione en la presente Directiva.”</i> Solicita que <i>“se mantengan las definiciones de los términos:</i></p>	<p>Desestimado: En la sección de definiciones ya se está precisando los alcances del término usuario para efectos de la presente directiva, por lo que no se considera necesario efectuar cambios como los sugeridos.</p>

<p>Formato de Reclamo.</p> <p>RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO ORDINAMIENTO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA CONSEJO N° 473 2007-OS/CD</p> <p>ANEXO 1 - FORMATO DE RECLAMO</p> 	<p>Anexo 2°.- Formato 1: Reclamo</p>	<p>José Víctor Rodríguez Corrales Jefe de la Unidad de Atención al Cliente SEAL</p>	<p><i>Usuarios, Titular del suministro, Tercero con legítimo interés y Reclamante de la Resolución N° 671-2007-OS/CD vigente."</i></p> <p>Solicita incorporar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - N° de Suministro. - Relación con el titular. - Teléfono o Celular - Correo electrónico si lo tuviera. 	<p>Admitido Parcialmente:</p> <p>Se ha recogido esta propuesta. Debe precisarse que la indicación del N° de suministro es cuando corresponda. Además, incluir una nota en la que se indica que la presente información solo será usada para los fines del procedimiento de reclamo.</p>
<p>No se considera.</p>	<p>Anexo 3°.- Reporte 1: Reclamo por excesivo consumo facturado</p>	<p>José Víctor Rodríguez Corrales Jefe de la Unidad de Atención al Cliente SEAL</p>	<p>Observa que: <i>"Se debe excluir el reporte 1 contenido en el Anexo 3, debido a que no da libertad a las empresas concesionarias para analizar diversos casos relacionados a reclamos por consumo excesivo, que se pueden presentar en la facturación de los clientes."</i></p>	<p>Desestimado:</p> <p>No se ha incorporado este comentario. El formato no es excluyente. Por ello mismo, no restringe una evaluación mayor que considere realizar la empresa distribuidora en su condición de primera instancia.</p>