

Procedimiento para reclamos de facturaciones emitidas durante el estado de emergencia

Lima, lunes 6 de julio de 2020

Alerta Legal de Petróleo y Gas

Aprueban el procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones emitidas durante el estado de emergencia nacional

Mediante Resolución de Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería N° 079-2020-OS/CD, publicada en el Diario Oficial El Peruano con fecha 4 de julio de 2020, se aprobó el procedimiento especial de carácter temporal para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional; así como, la modificación de los formatos 1, 2, 3 y 4 del Anexo 2 del Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS/CD, (en adelante, “el procedimiento especial”).

¿Cuál es la finalidad de la norma?

El procedimiento especial tiene como finalidad garantizar a los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural un procedimiento administrativo que permita una adecuada atención de sus reclamos.

¿A quiénes afecta?

A los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural cuyos reclamos se deriven de las facturaciones emitidas durante el estado de emergencia nacional.

¿De qué manera los afecta?

Los afecta dado que el Osinergmin aprobó el procedimiento especial, donde se indica lo siguiente:

Sobre las garantías de protección a los usuarios de servicios públicos regulados:

- Condicionar la atención de los reclamos formulados por los usuarios al pago previo del monto reclamado.
- Suspender la prestación del servicio sobre la base de la falta de pago de los recibos objeto de reclamo, en tanto éste no haya sido resuelto en última instancia administrativa.
- Efectuar gestiones de cobranza por dichos montos mientras el reclamo presentado se encuentre en trámite.

Respecto al trámite en primera instancia:

- Etapa informativa obligatoria

Interpuesto el reclamo sobre la facturación de uno o más recibos que incluyan estimaciones de consumo o su liquidación, las empresas distribuidoras de electricidad y gas natural, deberán

comunicarse con sus usuarios para explicarles de forma detallada la siguiente información:

- a) Estimaciones de consumo utilizadas para las facturaciones, y cómo fueron determinadas.
- b) Liquidación de consumos y lecturas del medidor utilizadas. También el promedio mensual de consumos con las lecturas del periodo de la liquidación y el promedio mensual de la facturación en dicho periodo.
- c) Detalle de la evolución de los consumos del usuario.
- d) Estado de cuenta, que incluya las facturaciones mensuales y pagos efectuados.
- e) Asimismo, en los casos que corresponda, deberán informar al usuario sobre la política de fraccionamiento y la aplicación del “Bono Electricidad”.

Además, de considerarlo pertinente, podrán proponer alguna fórmula para dar una solución definitiva al reclamo.

Las empresas distribuidoras de electricidad y gas natural podrán utilizar mecanismos electrónicos y medios telefónicos para efectuar las comunicaciones a sus usuarios, como también para dejar constancia de modo indubitable de: i) el desistimiento de la pretensión del usuario en el caso que quede satisfecho con la explicación brindada; ii) el acuerdo al que arriben las partes; o, iii) los intentos de comunicación infructuosa con el usuario, según sea el caso.

El plazo de esta etapa es de treinta (30) días hábiles, contado desde el día siguiente de recibido el reclamo o subsanados los requisitos de admisibilidad.

Etapa resolutive

De no haber desistimiento del usuario, acuerdo de partes, ni comunicación con el usuario, la empresa distribuidora de electricidad y gas natural deberá resolver el reclamo.

La resolución de primera instancia debe ser emitida en el plazo de treinta (30) días hábiles de culminada la etapa informativa obligatoria. Asimismo, deberá ser notificada conforme a lo establecido en el artículo 7 del presente procedimiento.

De no resolverse el reclamo, ni notificarse la resolución dentro de los plazos previstos para tal efecto, será de aplicación el silencio administrativo positivo.

Sobre los recursos administrativos que puede presentar el usuario:

Una vez emitida la resolución de primera instancia, si el usuario aún considera que el consumo reclamado resulta excesivo o no se encuentra conforme con la resolución, puede impugnar.

Respecto al Trámite en segunda instancia:

Resoluciones que resuelven los recursos de reconsideración

Las resoluciones que resuelven los recursos de reconsideración deberán estar sustentadas en los medios probatorios correspondientes. Asimismo, deberán indicar el plazo de quince (15) días hábiles para apelar las resoluciones, contado desde el día siguiente de la notificación de la resolución.

Resolución de segunda instancia

La Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios, deberá resolver los recursos de apelación en el plazo de treinta (30) días hábiles, desde que es elevado el expediente administrativo.

Sobre la notificación electrónica de las resoluciones:

Las notificaciones deberán efectuarse conforme a lo dispuesto en el artículo 11° del Procedimiento aprobado mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD.

Asimismo, las notificaciones a las que se refiere la presente norma, podrán realizarse mediante el correo electrónico que los usuarios proporcionen a las empresas distribuidoras o a la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios al interponer sus reclamos, en la comunicación previa, en sus recursos, o en cualquier otro momento durante la tramitación del procedimiento.

En relación a la adecuación de los procedimientos en trámite:

Los procedimientos iniciados con anterioridad a la vigencia de la presente norma, que se encuentren dentro de sus alcances, deberán adecuarse a este procedimiento especial en la etapa en que se encuentren. En aquellos casos en que no se hubiese emitido resolución de primera instancia, la empresa distribuidora deberá iniciar la etapa informativa obligatoria.

¿Cuándo entra en vigencia?

La presente resolución entra en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

La presente alerta no debe ser considerada como una opinión legal respecto a alguna consulta específica.

Para mayor información sobre los alcances de la misma, puede contactarse directamente con Daniel Palomino (dpalomino@munizlaw.com), Tony Bustamante (tbustamante@munizlaw.com), Milene Nuñez (mnunez@munizlaw.com) o Manuel Calderón (macalderon@munizlaw.com).