

viernes 9 de noviembre de 2007



## ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA

Resolución OSINERGMIN  
Nº 671-2007-OS/CD

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

---

---

**NORMAS LEGALES**

---

---

**SEPARATA ESPECIAL**

**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA  
OSINERGMIN N° 671-2007-OS/CD**

Lima, 6 de noviembre de 2007

VISTO:

El Memorándum N° STOR- 552-2007 remitido con fecha 26 de octubre de 2007 por la Secretaría Técnica de los Órganos Resolutivos; y,

CONSIDERANDO:

Que, según lo establecido por el inciso c) 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 reglamentos de 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 artículo 52°, literal n) del Decreto Supremo N° 054-2001-PCM - Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, 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, en ese sentido es necesario contar con una norma que permita establecer un procedimiento de reclamo claro y expeditivo para los administrados en general, que recoja además la experiencia adquirida durante los últimos años y que incorpore instituciones jurídicas que doten de mayor efectividad a dichos trámites administrativos, creando de esta forma una consciencia en la ciudadanía y los agentes del sector energético acerca de sus derechos y obligaciones, así como respecto a la forma correcta de reclamar y de los pasos a seguir para su tramitación, respectivamente;

Que, para los efectos de la transparencia en el ejercicio de la función normativa a que se refiere el artículo 25° del Decreto Supremo N° 054-2001-PCM, mediante Resolución N° 486-2007-OS/CD de fecha 14 de agosto de 2007, publicada en el Diario Oficial El Peruano el día 17 del mismo mes y año, se prepublicó el proyecto de Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", con la finalidad de recibir los comentarios del público en general, los que han sido objeto de análisis en la exposición de motivos de la presente resolución;

Que, conforme con lo dispuesto por el artículo 22° del Decreto Supremo N° 054-2001-PCM, la función normativa de carácter general es ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo de Osinergmin a través de resoluciones;

De conformidad con el artículo 3°, inciso c) de la Ley N° 27332, el artículo 52° inciso n) y los artículos 22° y 25° del Reglamento General de Osinergmin, aprobado por Decreto Supremo N° 054-2001-PCM;

SE RESUELVE:

**Artículo 1°.-** Aprobar la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", así como su correspondiente exposición de motivos.

**Artículo 2°.-** La presente resolución deberá ser publicada en el Diario Oficial El Peruano. Igualmente deberá ser consignada con sus anexos en la página web de Osinergmin.

ALFREDO DAMMERT LIRA  
Presidente del Consejo Directivo



**DIRECTIVA  
"PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE  
RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE LOS  
SERVICIOS PÚBLICOS DE ELECTRICIDAD  
Y GAS NATURAL"**

**I. OBJETIVO:**

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 (Osinergrmin) como segunda y última instancia, para la tramitación de los reclamos presentados con relación a la prestación de dichos servicios.

Asimismo, establecerá el procedimiento bajo el cual se tramitarán las quejas y medidas cautelares que formulen los usuarios ante el Osinergrmin.

Finalmente, precisar los mecanismos por los que Osinergrmin velará para que las resoluciones emitidas en cualquiera de ambas instancias a favor de los reclamantes, así como los acuerdos celebrados entre reclamantes y concesionarias, sean cumplidos de acuerdo a sus términos y a lo previsto en el ordenamiento jurídico.

**II. FINALIDAD:**

Garantizar a los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural por red de ductos un procedimiento expeditivo para la atención y resolución de sus reclamos, quejas y medidas cautelares, así como para que se dote de mayor eficacia a las medidas correctivas emitidas por la JARU.

**III. ALCANCE:**

La presente Directiva regirá obligatoriamente para todas las empresas de distribución de los servicios públicos de electricidad y gas natural por red de ductos, titulares del suministro, usuarios, terceros con legítimo interés y el Osinergrmin en materia de reclamos, quejas y medidas cautelares.

Cuando la presente Directiva haga referencia al Osinergrmin, se entiende que comprende a sus oficinas ubicadas en todo el país.

**IV. BASE NORMATIVA:**

Decreto Ley N° 25844 - Ley de Concesiones Eléctricas.

Decreto Supremo N° 009-93-EM - Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas.

Ley N° 28832 - Ley Para Asegurar el Desarrollo Eficiente de la Generación Eléctrica.

Ley N° 27133 - Ley de Promoción del Desarrollo de la Industria del Gas Natural.

Decreto Supremo N° 040-99-EM - Reglamento de la Ley de Promoción del Desarrollo de la Industria del Gas Natural.

Decreto Supremo N° 042-99-EM - Reglamento de Distribución de Gas Natural.

Ley N° 26734 - Ley del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía - Osinergrmin

Ley N° 27332 - Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.

Decreto Supremo N° 054-2001-PCM - Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería.

Ley N° 27699 - Ley Complementaria de Fortalecimiento del Osinergrmin.

Decreto Supremo N° 067-2007-PCM - Se Aprueba Modificación del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Osinergrmin.

Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.

Reglamento General de la JARU, aprobado por Resolución N° 312-2004-OS/CD y sus modificatorias.

Resolución N° 184-2007-OS/CD, Aprobatoria del Nuevo Procedimiento de Verificación de Cumplimiento de las resoluciones emitidas por la JARU.

Otras disposiciones legales complementarias o modificatorias.

**1 TÍTULO PRIMERO: DISPOSICIONES  
GENERALES**

**1.1 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.

**1.2 TERMINOLOGÍA APLICABLE**

Para los efectos del presente procedimiento se entenderá por:

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

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

**Caución Juratoria:** Modalidad de contracautela ofrecida mediante declaración jurada con legalización de firma ante notario público o ante funcionario autorizado del Osinergrmin.

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

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

**JARU:** Tribunal Administrativo del Osinergrmin que cuenta con plena autonomía funcional y actúa como segunda y última instancia administrativa en los procedimientos de reclamo; asimismo resuelve las quejas y las medidas cautelares que se le planteen.

**Reclamante:** Titular del suministro, usuario o tercero con legítimo interés que presenta un reclamo de conformidad con lo establecido en la presente Directiva.

**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.

**Servicio público de distribución de electricidad y de gas natural por red de ductos (el servicio):** Prestaciones reguladas por el Osinergrmin que tienden a satisfacer las necesidades de la colectividad y han sido declarados como servicios públicos mediante Ley. Para los fines de la presente Directiva, el servicio de distribución de gas natural por red de ductos será denominado como servicio público de gas natural.

**Solicitud:** Pedido realizado por el usuario, titular de un suministro, o tercero con legítimo interés ante la concesionaria, tendiente a obtener información o el otorgamiento de un derecho referido a la prestación del servicio público de electricidad o gas natural, que no implique controversia entre las partes. Se distingue del reclamo por su naturaleza no conflictiva.

**Tercero con legítimo interés:** Persona que, sin tener la calidad de titular de un suministro o de usuario del servicio público de electricidad o gas natural, tiene interés en obtener un pronunciamiento de la concesionaria o de la JARU, por considerar que se le está vulnerando un derecho relacionado con la prestación de dichos servicios.

**Titular del suministro:** Persona natural o jurídica que tiene suscrito un contrato de suministro del servicio público

de electricidad o gas natural con la empresa concesionaria y/o cuyo nombre aparece en los recibos del servicio.

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

### **1.3 CONSERVACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE SUMINISTROS**

La concesionaria deberá conservar en sus archivos, como mínimo, la información referida a cualquier suministro u obras relacionadas a la prestación de los servicios públicos de electricidad y gas natural a que se refieren los literales a), c), d), e), i), k), l) y m) del artículo 3.5 de la presente Directiva, por un plazo no menor de diez (10) años contados a partir de la fecha de su emisión.

### **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.

### **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 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.

De la misma forma deberá proceder la concesionaria tratándose de quejas, tales como: (i) por negativa a aplicar el silencio administrativo positivo; (ii) por denegatoria a conceder el recurso de apelación; (iii) por facturar deuda materia de reclamo; (iv) por corte del servicio estando en reclamo; (v) otros; y medidas cautelares, como: (i) instalación de suministro; (ii) reconexión del servicio; y (iii) 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 Osinergrmin, cuyo contenido deberá ajustarse a lo señalado en los Anexos 1 a 3 de la presente Directiva.

Por su parte, el Osinergrmin 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.

### **1.6 FORMACIÓN DEL EXPEDIENTE DE RECLAMO**

La concesionaria deberá formar un expediente con toda la documentación que sustente las pretensiones de ambas partes; la documentación generada por la propia concesionaria deberá ser legible. Dichos documentos deberán ser agregados sucesivamente uno detrás de otro, en orden de presentación y foliado en numeración correlativa, de izquierda a derecha, empezando por el reclamo, medios probatorios, acta de acuerdo de partes (si la hubiere), resolución de primera instancia, cargos de notificación, medios impugnatorios, pruebas adjuntas, e informe de elevación del expediente.

En el momento de formar el expediente de reclamo y hasta antes de emitir pronunciamiento de primera instancia, la concesionaria podrá acumular expedientes en trámite, en caso se advierta la existencia de conexidad entre ellos. Asimismo, deberá adicionar al expediente toda la información técnica y/o comercial que sustente su pronunciamiento. Tratándose de los tipos de reclamo señalados en el Anexo 1 de la presente Directiva, la concesionaria deberá adjuntar al expediente como mínimo los cuadros y/o información indicados en el Anexo 4 de la presente Directiva.

Por su parte, el Osinergrmin continuará con dicho procedimiento, anexando la citación a audiencia de conciliación o informe oral si lo hubiere, resolución de segunda instancia, cargos de notificación respectivos y demás información que considere necesaria para resolver.

### **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 OSINERGRMIN, según corresponda.

### **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 en la presente Directiva.

Por su parte, el Osinergrmin 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.

### **1.9 NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES**

**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 señalado en el expediente. La notificación deberá entenderse con el reclamante, su representante o con una persona capaz que se encuentre en el domicilio.

**1.9.2** Los cargos de notificación personal deberán anexarse al expediente y contener como mínimo: el nombre del destinatario, el domicilio al cual se dirige la notificación, la resolución que se notifica, la fecha de recepción, la firma de la persona que recibe el documento y el número de su documento de identidad. Asimismo, en dichos cargos o alternativamente en la parte final del texto de las respectivas resoluciones, cuya copia recibirá necesariamente el reclamante, deberá señalarse de forma expresa cuáles son los recursos administrativos o medios impugnatorios de otra índole que puede interponer el reclamante en caso esté disconforme con la resolución que se le notifica, así como los supuestos y plazos en que el reclamante podrá articular cada uno de tales medios de impugnación. Cuando la concesionaria notifique la resolución por medio de la que se pronuncia en primera instancia sobre un reclamo, deberá hacer mención específica además al carácter opcional del recurso de reconsideración, de acuerdo a lo contemplado en el segundo párrafo del numeral 3.5 de la presente Directiva.

**1.9.3** En el caso que la notificación sea recibida por persona distinta al destinatario, además de los requisitos antes señalados, deberá dejarse constancia de su



nombre, número de documento de identidad y relación con el destinatario. Tratándose de personas jurídicas, se deberá consignar en el cargo de notificación el sello de recepción respectivo o, en todo caso, la firma y número de documento de identidad de quien recibe y la indicación expresa de su nexa con la persona jurídica destinataria; en ambos casos, deberá indicarse la fecha en que se recibe.

**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.

**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 uno de los diarios de mayor circulación en la localidad del domicilio señalado por el reclamante, de acuerdo con el formato comprendido en el Anexo 5 de la presente Directiva. Dicho formato contendrá como mínimo los datos generales del reclamante, el número de expediente tramitado, la indicación de cada una de las materias reclamadas, la razón social de la concesionaria, fecha y número de la resolución emitida, transcripción de la parte resolutoria correspondiente, el plazo para impugnar el pronunciamiento y la indicación de que la notificación surte efecto a partir del día siguiente de su publicación en el diario. Adicionalmente, se deberá proceder a publicar en la página web de la concesionaria u Osinergmin, según corresponda, el texto íntegro del acto materia de notificación en la misma fecha en que efectúe las publicaciones en los diarios antes referidos.

**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.

**1.9.7** Por otro lado, y siempre que el reclamante lo autorice, Osinergmin podrá notificar a aquél las resoluciones que expida sobre apelaciones, quejas y medidas cautelares, así como otros actos y documentos que emita, mediante la utilización del correo electrónico que el Osinergmin le proporcione. Para los casos en los cuales la notificación se realice por ese medio, se entenderá practicada cuando ingrese al buzón de entrada del correo electrónico. La lectura posterior por parte de éste no enerva la validez de la notificación realizada.

#### **1.10 REGISTRO DE INFORMACIÓN DE PRIMERA INSTANCIA**

La concesionaria deberá tener un registro actualizado permanentemente de los reclamos recibidos, resoluciones emitidas en primera instancia, actas de acuerdo de partes, apelaciones, quejas y medidas cautelares recibidas directamente.

Las concesionarias dispondrán de un plazo de doce (12) meses contados a partir de la vigencia de la presente Directiva, para implementar un sistema informático interconectado con el Osinergmin, de tal manera que la JARU tenga acceso continuo y directo a dicho registro.

El referido registro deberá consignar por lo menos lo siguiente:

- a) Para el caso de los reclamos: número o código del reclamo ordenado en forma correlativa, materia, nombre del reclamante, fecha y forma de recepción.
- b) Para el caso de quejas: materia, nombre de la persona que la plantea, fecha, forma de

recepción, y número de expediente de reclamo que lo precede, de ser el caso.

- c) Para el caso de las actas de conformidad y de reunión de trato directo: nombre de la persona que la suscribe por parte del reclamante y de la concesionaria, lugar y fecha en que se firma dicho acto, resultado y fecha de ejecución del acuerdo, de ser el caso.
- d) Para el caso de las resoluciones emitidas en primera instancia: fecha de emisión, fecha de notificación, nombre y cargo del funcionario que la suscribe, resultado del reclamo y fecha de ejecución de lo decidido, de ser el caso.
- e) Para el caso de la apelación: nombre del recurrente, fecha y lugar de recepción, fecha en que ha sido elevada a la JARU, fecha en que ha sido recibida la resolución de segunda instancia administrativa y fecha de ejecución de lo resuelto, de ser el caso.
- f) Para el caso de medidas cautelares: materia, nombre de quién la plantea, fecha, número de resolución JARU, número de expediente de reclamo que lo precede, de ser el caso, y fecha de cumplimiento de lo ordenado por la JARU.

Esta información, así como los respectivos expedientes de reclamo, deberá ser recopilada, sistematizada y exhibida o entregada al Osinergmin cuando éste lo requiera o cuando la normativa vigente así lo exija.

## **2. TÍTULO SEGUNDO: DE LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS**

### **2.1 OBJETO DEL RECLAMO**

Son objeto de reclamo todos los aspectos relacionados con la obtención del suministro, instalación, facturación, cobros indebidos, corte del suministro, aplicación de tarifas, aportes o contribuciones reembolsables, calidad del servicio y otras cuestiones vinculadas a la prestación de los servicios públicos de electricidad y gas natural.

### **2.2 SUJETOS DE RECLAMO**

Son sujetos del reclamo los titulares del servicio, los usuarios y los terceros que acrediten su legítimo interés.

Los sujetos del reclamo pueden actuar directamente o a través de representante con facultades suficientes para tal acto.

### **2.3 REPRESENTACIÓN EN EL PROCESO**

Si el reclamo es formulado a través de un representante, éste deberá contar con facultades generales de representación. Dicho representante requerirá, además, contar con facultades especiales 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.

Las facultades generales se otorgan mediante carta poder simple y las facultades especiales mediante documento con firma legalizada notarialmente o ante funcionario autorizado del Osinergmin.

### **2.4 HORARIO DE ATENCIÓN**

El horario de atención de las mesas de partes no podrá ser inferior a ocho (8) horas diarias en días hábiles y se considerará como fecha de presentación del reclamo la consignada en el sello de recepción.

En los casos de presentación mediante correo electrónico o internet, los administrados podrán remitir su reclamo en cualquier momento, durante las veinticuatro (24) horas de los siete (7) días de la semana. No obstante ello, se considerará presentado el reclamo según los siguientes criterios:

- Si el reclamo ingresa al servidor de la concesionaria antes que culmine su horario de atención a que se refiere el primer párrafo del presente artículo, se deberá considerar recibido en esa misma fecha.
- Si el reclamo ingresa al servidor de la concesionaria luego de culminado su horario de atención de mesa de partes o en día inhábil, se deberá considerar recibido el primer día útil siguiente.

## 2.5 LUGAR DE PRESENTACIÓN DEL RECLAMO

Los reclamos podrán ser presentados en forma verbal o escrita en cualquiera de las oficinas o sucursales de atención al público de la concesionaria.

## 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.

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.

## 2.7 REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD DE LOS RECLAMOS

El reclamo debe contener:

- a) Nombres y apellidos del reclamante.
- 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.
- 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.
- d) El petitorio fundamentado, con la determinación expresa de lo que se pide.
- e) Número de suministro, de ser el caso.
- f) Lugar y fecha.
- 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.

Opcionalmente, los usuarios podrán presentar medios probatorios que sustenten los fundamentos de su reclamo.

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 pruebas adicionales que sean necesarias para resolver.

Para fines de coordinación, sin que ello sea considerado como requisito de admisibilidad del reclamo, la concesionaria podrá solicitar un número telefónico de referencia o una dirección de correo electrónico.

## 2.8 DECLARACIÓN DE INADMISIBILIDAD DEL RECLAMO:

En el mismo acto de presentación del reclamo o a más tardar en el plazo de dos (2) días hábiles de recibido, la concesionaria deberá evaluar si éste contiene los requisitos de admisibilidad señalados en el numeral 2.7.

Si se hubiese omitido cumplir con alguno de los requisitos, se otorgará un plazo de dos (2) días hábiles para la subsanación de la omisión, de lo cual se dejará constancia en el cargo de presentación del reclamo cuando se advierta la omisión al momento de su recepción, o en la notificación respectiva que se curse al reclamante.

Si no se efectuara la subsanación dentro del plazo concedido, la concesionaria emitirá resolución declarando inadmisibile el reclamo y ordenará el archivo del expediente, pudiendo el usuario solicitar la devolución de la documentación presentada.

Si el reclamante cumple con subsanar la omisión dentro del plazo establecido, se considerará como fecha de presentación del reclamo el día en que se subsanaron las omisiones.

Mientras esté pendiente la subsanación, no procede el cómputo de plazos para que opere el silencio administrativo.

## 2.9 DECLARACIÓN DE IMPROCEDENCIA:

Se declarará improcedente el reclamo o el recurso administrativo, mediante resolución fundamentada, cuando:

- a) Se carezca de competencia.
- b) El reclamante o recurrente carezca de evidente interés o legitimidad para obrar.
- c) Cuando no exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento de la pretensión y el petitorio.
- d) Cuando el petitorio sea jurídica o físicamente imposible.
- e) Cuando existan acuerdos establecidos en actas o transacciones extrajudiciales suscritas en cualquier instancia sobre la misma materia y hechos reclamados.
- f) Cuando la materia reclamada haya sido resuelta o se encuentre en trámite dentro de otro procedimiento administrativo.
- g) Se oponga la prescripción extintiva.

## 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.

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.

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.

## 2.11 MEDIOS PROBATORIOS

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.

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.

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.

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.

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.

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.

En caso se declare fundado el reclamo, la concesionaria se hará cargo del costo de las pruebas.

## 2.12 SUSPENSIÓN DEL PROCEDIMIENTO

La concesionaria y la JARU, de ser el caso, podrán suspender excepcionalmente el trámite del procedimiento administrativo de reclamo mediante resolución debidamente motivada cuando, atendiendo a la naturaleza de la pretensión, se requiera información o se solicite opinión técnica legal, indispensables para resolver. El plazo del trámite se reinicia una vez recibida la información solicitada o, en su defecto, cuando se hayan cumplido los plazos para su obtención, sin que ello haya sucedido.

## 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, deberá presentar la 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.

En caso se omitiera alguno de los requisitos señalados, el Osinergrmin otorgará al solicitante un plazo de 2 días hábiles para la subsanación respectiva, caso contrario, se declarará inadmisibles las medidas cautelares. Si las omisiones son subsanadas dentro del plazo establecido, se considerará como fecha de presentación de la medida cautelar el día en que se efectuó tal subsanación.

Si se plantea la medida cautelar antes de iniciado el procedimiento y es declarada fundada, el solicitante deberá formular su reclamo ante la concesionaria 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.

La JARU emitirá resolución debidamente motivada resolviendo la solicitud de medida cautelar en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su presentación o de subsanados los requisitos omitidos.

Si el solicitante o la empresa concesionaria no se encontrara conforme con dicha resolución, podrá interponer recurso de reconsideración en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la resolución, a fin de que la JARU se pronuncie en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de presentado el recurso, con lo cual quedará concluido el procedimiento.

## 3. TÍTULO TERCERO: DEL PROCEDIMIENTO EN PRIMERA INSTANCIA

### 3.1 RECEPCIÓN DE LOS RECLAMOS

Recibido el reclamo, la concesionaria procederá a registrarlo consignando los datos indicados en el numeral 2.6 de la presente Directiva.

### 3.2 TRAMITACIÓN DEL RECLAMO

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.

Si ambas partes llegaran a un acuerdo, se levantará el acta respectiva en la que consten los puntos 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.

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.

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.

En la celebración de acuerdos con los reclamantes, las concesionarias serán responsables de observar las disposiciones regulatorias y normas jurídicas vigentes.

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 Osinergrmin, a quien deberán presentar los procedimientos, características de los medios y el protocolo de diálogo correspondiente.

## 3.3 ACTUACIÓN DE MEDIOS PROBATORIOS Y EMISIÓN DE RESOLUCIÓN

La concesionaria procederá a actuar los medios probatorios ofrecidos por el reclamante, siempre que sean pertinentes y se ajusten a la naturaleza del reclamo, caso contrario no será obligatoria su actuación.

Acto seguido, la concesionaria resolverá el reclamo, emitiendo la resolución correspondiente, dentro del plazo máximo de 30 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de la fecha en que fue recibido o se subsanaron los requisitos omitidos al momento de su presentación.

### 3.4 SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

Será aplicable el silencio administrativo positivo en los siguientes supuestos:

- 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.
- Si habiendo resuelto el reclamo y comunicado tal decisión en el plazo señalado, la concesionaria omitió analizar y pronunciarse sobre algún punto del petitorio.
- 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.

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 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.

## 3.5 RECURSOS ADMINISTRATIVOS FRENTE A RESOLUCIONES DE LA CONCESIONARIA

Resuelto el reclamo mediante la resolución emitida por la concesionaria, el reclamante podrá optar por interponer los recursos administrativos de reconsideración o de apelación dentro del plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, en caso se encuentre disconforme con la decisión adoptada por la concesionaria. Será válida la articulación de recursos por la vía del correo electrónico, a cuyo efecto recurrente y concesionaria deberán observar lo previsto en los numerales 2.4 y 2.6 de este cuerpo normativo en relación con la fecha de presentación. Los recursos administrativos que no se presenten dentro del plazo previsto en la presente Directiva, deberán ser declarados improcedentes por la concesionaria.

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.

Contra lo resuelto en vía de reconsideración, el reclamante podrá también plantear recurso de apelación dentro del plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución por medio de la que la concesionaria se pronunció sobre aquel medio impugnatorio.

El recurso de apelación podrá ser articulado cuando el reclamante cuestione las resoluciones expedidas por la concesionaria sustentando su impugnación en una distinta apreciación de los medios probatorios evaluados por la primera instancia administrativa o en cuestiones de puro derecho.

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 el cual, de ser el caso, deberá efectuar los descargos sobre las nuevas pruebas o argumentos del reclamante expuestos en el recurso de apelación y adjuntar la información adicional que corresponda. La elevación del expediente deberá efectuarse dentro del término de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de presentación del recurso.

Una vez elevado el expediente, la concesionaria deberá poner a disposición del Osinergmin, vía página web desde su portal de internet, la información histórica de los últimos diez años del suministro, la que incluirá la información que se indica seguidamente y estará disponible durante el procedimiento de reclamo en segunda instancia, así como durante la verificación del cumplimiento, si correspondiese:

- a) Información general del contrato de suministro, titularidad actual y cambios de titularidad.
- b) Historia de reclamos presentados con relación al suministro y resoluciones emitidas, indicando el estado de tramitación.
- c) Historia de cambios de medidor
- d) Historia de cambios de equipos auxiliares de medición
- e) Historia de lecturas, consumos y fecha de lecturas (para cada medidor/mes),
- f) Historia de la tarifa y facturación aplicada y detallada.
- g) Alicuotas de alumbrado público aplicado a los meses facturados.
- h) Historia de contrastes
- i) Historia de convenios de pago de deuda
- j) Historia de recuperos
- k) Historia de pagos
- l) Historia de cortes y reconexiones, e importes facturados.
- m) Fecha de resoluciones de recepción de obras o de inicio de operación comercial, de ser el caso.

Las concesionarias podrán implementar, previa coordinación con Osinergmin, un sistema que permita la utilización del expediente de reclamo en forma virtual.

#### 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 concesionaria a admitir a trámite un reclamo.
- b) Por exigir documentación que no resulte necesaria para resolver el reclamo.
- c) Contra los actos que supongan paralización o infracción de los plazos establecidos en la normativa vigente.

- d) Por haberse cortado el servicio estando en trámite el reclamo por la falta de pago del monto reclamado.
- 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.
- f) Por exigir la deuda materia de reclamo.
- g) Por suspender injustificadamente el procedimiento de reclamo.
- h) Cuando haya operado el silencio administrativo positivo.
- i) Contra la negativa injustificada a tramitar debidamente el recurso administrativo interpuesto.
- j) Por la no elevación oportuna del recurso de apelación.
- k) Contra otros defectos de tramitación del procedimiento que impidieran su curso regular.

##### 4.2 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.

##### 4.3 REQUISITOS

La queja deberá presentarse en forma escrita, por correo electrónico (habilitado por Osinergmin), página web o personalmente, debiendo contener, como mínimo, lo siguiente:

- a) Nombre de la persona que presenta la queja.
- b) Número del documento de identidad de la persona que presenta la queja. Si se actúa por apoderado y/o representante, éste deberá indicar su número de documento de identidad y adjuntar copia del correspondiente poder.
- c) Domicilio donde deben enviarse las notificaciones.
- d) La descripción clara y concreta del defecto de tramitación o infracción cometida por la concesionaria.
- e) Número del expediente de reclamo del que deriva la queja, cuando corresponda.
- f) Número de suministro, cuando corresponda.
- g) Medios probatorios que sustenten la queja, de ser el caso.
- h) Lugar y fecha.
- i) Firma del reclamante o su representante, en caso la queja sea presentada en forma escrita. Si se tratara de una persona iletrada, ésta deberá imprimir su huella digital y, además, quien suscriba la queja en su representación, deberá presentar copia de su documento de identidad.

##### 4.4 TRÁMITE Y RESOLUCIÓN DE LA QUEJA

Presentada la queja, la Secretaría Técnica de los Órganos Resolutivos verificará si se encuentra en los supuestos previstos en el numeral 4.1 de la presente Directiva.

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

De calificar como tal, pero se hubiese omitido alguno de los requisitos señalados en el numeral 4.3 de la presente Directiva, se otorgará al solicitante un plazo de dos (2) días hábiles para la subsanación respectiva, caso contrario, se declarará inadmisibles las quejas. Si las omisiones son subsanadas dentro del plazo establecido, se considerará como fecha de presentación de la queja el día en que se efectuó tal subsanación.

Presentada la queja o subsanados los requisitos respectivos, la Secretaría Técnica de los Órganos Resolutivos correrá traslado a la concesionaria para que en el plazo de cinco (5) días hábiles formule sus descargos, debiendo adjuntar la información técnica y/o comercial básica que los sustenta, que deberá contener los cuadros y/o información indicada en el Anexo 4, según el caso.





Recibidos o no los descargos, la JARU resolverá la queja dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de presentados o de vencido el plazo para la presentación de éstos, según corresponda.

Si la queja se presenta ante la concesionaria, éste deberá recibirla como mesa de partes, y procederá a elevarla a la JARU en el plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de la fecha en que fue presentada, conjuntamente con los descargos correspondientes debidamente documentados. En este caso, se seguirá el mismo procedimiento antes señalado.

## 5. TÍTULO QUINTO: DEL PROCEDIMIENTO EN SEGUNDA INSTANCIA

### 5.1 TRÁMITE Y RESOLUCIÓN DE LA JARU

Ingresado el expediente a la segunda instancia, se procederá a su numeración y registro. La apelación deberá ser resuelta por la JARU dentro del plazo máximo de treinta (30) días hábiles contados desde la fecha de elevación del expediente.

De no constar en el expediente la información requerida en la presente Directiva, según lo señalado en el numeral 3.5, se evaluará con los elementos obrantes en el expediente.

Asimismo, de oficio o a pedido de cualquiera de las partes, la JARU podrá citar a éstas a una audiencia de conciliación en única fecha, la cual se realizará con la participación de un funcionario de la JARU o un representante designado por ella. Para tal efecto, podrá delegar a instituciones públicas o privadas, el ejercicio de la función conciliatoria, con la finalidad de resolver, con carácter vinculante y definitivo para ambas partes, el reclamo.

Si las partes llegaran 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.

El acta de conciliación con acuerdos surte los efectos de una resolución que pone fin al procedimiento administrativo y no son susceptibles de ser nuevamente cuestionados en vía administrativa.

### 5.2 SILENCIO ADMINISTRATIVO NEGATIVO

Transcurrido el plazo establecido sin que el recurso de apelación se resuelva, el reclamante podrá considerar denegado su recurso a efectos de interponer las acciones judiciales correspondientes o, caso contrario, esperar el pronunciamiento expreso de la JARU.

### 5.3 CAUSALES DE NULIDAD

En caso de darse las causales de nulidad previstas en el artículo 10º de la Ley del Procedimiento Administrativo General respecto del pronunciamiento de la concesionaria, éstas deberán ser invocadas por los reclamantes al formular el recurso de apelación.

La JARU también podrá declarar la nulidad de oficio por dichas causales, de conformidad con lo establecido por el artículo 202º de la citada Ley.

### 5.4 AGOTAMIENTO DE LA VÍA ADMINISTRATIVA

Con la resolución emitida por la JARU 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.

Contra la resolución emitida por la JARU no cabe la interposición de medio impugnatorio alguno en la vía administrativa, pudiendo solicitarse únicamente la aclaración de algún punto oscuro o dudoso o la rectificación de algún error material o aritmético. Los administrados no podrán pedir la modificación del sentido de lo resuelto mediante la solicitud de aclaración o rectificación.

## 6. TÍTULO SEXTO: DEL CUMPLIMIENTO Y LA EJECUCIÓN DE LAS RESOLUCIONES

### 6.1 VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO

En caso que la concesionaria o el reclamante no cumpla con lo establecido en el acta de acuerdo levantada en primera o segunda instancia, resolución de primera instancia (incluida la resolución aprobatoria ficta contenida en la Declaración Jurada a que se refiere el artículo 3º de la Ley N° 29060) o con lo resuelto por la JARU en el plazo establecido, el Osinergmin lo notificará para que cumpla con hacerlo en un plazo perentorio que podrá

establecerse en cada caso atendiendo a su naturaleza, bajo apercibimiento de proceder en cualquiera de las formas de ejecución previstas en la Ley del Procedimiento Administrativo General y demás normas pertinentes.

La Secretaría Técnica de los Órganos Resolutivos será la encargada de efectuar la verificación de cumplimiento referida en el párrafo precedente. Sin embargo, en el caso de los acuerdos y resoluciones producidos a nivel de primera instancia, la atribución de la Secretaría Técnica de los Órganos Resolutivos se circunscribirá a la constatación de cumplimiento en aquellos supuestos en que el reclamante se lo haya solicitado expresamente dentro de un plazo no mayor a un (1) año contado desde la fecha de la notificación de la resolución, presentación de la Declaración Jurada ante la concesionaria o firma del acta antes señalados, según corresponda.

### 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 partes 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.

## 7. TÍTULO SÉTIMO: DE LA APLICACIÓN DE SANCIONES

En caso que la concesionaria incumpla con cualquiera de las disposiciones establecidas en la presente Directiva, con lo establecido en las actas de acuerdo, resoluciones de primera instancia, o lo ordenado por el Osinergmin en la resolución que resuelve el recurso de apelación en última instancia, la queja o la medida cautelar, serán susceptibles de aplicárseles las sanciones o multas que al efecto fije la Escala de Multas y Sanciones vigentes del Osinergmin.

### 8. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA

El procedimiento de reclamo deberá ser obligatoriamente difundido por la concesionaria y puesto en conocimiento de los usuarios, en forma esquemática, mediante una guía aprobada por el Osinergmin. En las facturas mensuales del servicio público de electricidad o gas natural que se trate, se deberá indicar que las referidas guías podrán ser recabadas por los interesados en las oficinas de atención al público de la concesionaria y del Osinergmin en forma gratuita.

Asimismo, la concesionaria deberá exhibir los afiches y demás documentos ilustrativos de los procedimientos contenidos en esta Directiva en todas sus oficinas de atención al público.

### 9. DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**Primera:** En las localidades ubicadas fuera de la capital de la República en las que el Osinergmin o la concesionaria no cuenten con una oficina regional o sucursal, respectivamente, las Direcciones Regionales de Energía y Minas estarán facultadas para actuar como mesa de partes prestando el servicio de remisión de documentos al Osinergmin.

**Segunda:** Las concesionarias deberán adecuar la "Guía Sobre el Procedimiento de Reclamo" y "Afiches", a lo establecido en la presente Directiva, debiendo presentarlos al Osinergmin para su respectiva aprobación dentro de los sesenta (60) días hábiles siguientes a la publicación de la presente norma.

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 concesionaria desde la fecha en que entre en vigencia la presente Directiva.

**Tercera.-** Dentro de los diez (10) días hábiles de entrada en vigencia la presente norma, las concesionarias deberán remitir a la JARU una relación actualizada de sus funcionarios facultados para suscribir las resoluciones de primera instancia.

Asimismo, las concesionarias deberán informar al Osinergmin de cualquier variación de la relación de funcionarios facultados para suscribir las resoluciones de primera instancia, las actas de conformidad de solución del reclamo y cualquier otro tipo de documento que ponga fin al reclamo en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles de producida.

**Cuarta.-** Las concesionarias podrán implementar, previa coordinación con la JARU, un sistema que permita la utilización del expediente de reclamo en formato virtual, para lo cual se reglamentará su aplicación.

**Quinta.-** Las concesionarias que acepten utilizar el mecanismo de notificación por medio de correo electrónico a que se refiere el artículo 1.9.6 de la presente Directiva, deberán comunicar ello por escrito a la Secretaría Técnica de los Órganos Resolutivos de Osinergmin. La citada comunicación genera para la concesionaria la obligación de atender todos los pedidos expresamente formulados por los reclamantes a fin de que se les notifique los actos administrativos relacionados con su reclamo por la vía del correo electrónico, desde el día útil siguiente de enviado el citado aviso por parte de la concesionaria a Osinergmin. Asimismo, la concesionaria que adopte esta modalidad de notificación deberá informar ello a la ciudadanía mediante avisos visibles en sus locales de atención al público y en su página web.

**Sexta.-** Dentro de los diez (10) días hábiles de entrada en vigencia la presente norma, las concesionarias deberán remitir a la JARU una comunicación indicando cuales son las horas hábiles en que atienden al público en sus diversos establecimientos, de conformidad con lo establecido en el numeral 2.4 de esta Directiva. Dicho horario deberá ser informado a la ciudadanía mediante la colocación de avisos visibles en todos los establecimientos y en la página web de la concesionaria y deberá ser estrictamente observado por ésta, bajo apercibimiento de sanción.

Cualquier variación del horario de atención deberá ser comunicada por escrito a Osinergmin con al menos un (1) día de anticipación y será comunicada a la ciudadanía por los mismos medios mencionados en el párrafo anterior.

**Séptima.-** Dentro de los sesenta (60) días hábiles de entrada en vigencia la presente Directiva, deberá adecuarse la Escala de Multas y Sanciones de OSINERGMIN a efecto de incorporar aquella tipificación y cuantificación de sanciones que resulte necesaria para la debida aplicación de las disposiciones contenidas en este cuerpo normativo, así como aquellas otras contempladas en los numerales 4 a 8 del acápite IV.b) y en el acápite V del "Procedimiento de Verificación de Cumplimiento de las Resoluciones Emitidas por la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios de OSINERGMIN" aprobado por Resolución N° 184-2007-OS/CD.

## 10. DISPOSICIONES MODIFICATORIAS

**Primera.-** Modifícase el artículo 6° del Reglamento de la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios, aprobado por Resolución del Consejo Directivo de OSINERGMIN N° 0312-2004-OS/CD y modificado por Resolución del Consejo Directivo de OSINERGMIN N° 259-2005-OS/CD, de acuerdo al siguiente tenor:

"Cada Sala Unipersonal contará con un Vocal Titular, designado por el Consejo Directivo de OSINERGMIN a propuesta del Presidente de dicho Consejo.

Las Salas Unipersonales resolverán aquellas apelaciones cuya cuantía en reclamo, al momento de elevar la apelación, tomando como base lo reclamado por el usuario, no supere el valor de dos (2) UIT.

Asimismo, resolverán las medidas cautelares y quejas que se planteen en las que el valor patrimonial del presunto derecho afectado no supere las citadas dos (2) UIT.

En caso de impedimento del Vocal de la Sala Unipersonal para conocer un caso, pasará el expediente respectivo a otra Sala Unipersonal para su resolución y en caso no hubiese otra Sala Unipersonal que pueda verlo, éste será resuelto por una Sala Colegiada.

Los Vocales designados en Salas Unipersonales gozarán de las mismas prerrogativas que los Presidentes de las Salas Colegiadas."

**Segunda.-** Modifícase el artículo 7° del Reglamento de la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios, aprobado por Resolución del Consejo Directivo de OSINERGMIN N° 0312-2004-OS/CD y modificado por Resolución del Consejo Directivo de OSINERGMIN N° 259-2005-OS/CD, de acuerdo al siguiente tenor:

"Cada Sala Colegiada contará con tres (3) Vocales Titulares designados por el Consejo Directivo de OSINERGMIN, a propuesta del Presidente de dicho Consejo. De los tres (3) Vocales, cuando menos uno

debe ser necesariamente abogado y otro ingeniero con experiencia en electricidad y/o gas natural.

Cada Sala Colegiada tendrá un Presidente, que será designado por el Consejo Directivo por un período de un año, pudiendo ser reelegido de acuerdo a la evaluación que efectúe el Consejo Directivo de OSINERGMIN.

Las Salas Colegiadas resolverán las apelaciones cuya cuantía en reclamo, al momento de elevar la apelación tomando como base lo reclamado por el usuario, supere el valor de dos (2) UIT. También resolverán aquellos casos en los que, teniendo presente la dificultad del asunto en apelación, le sean derivados por la Secretaría Técnica de los Órganos Resolutivos previo informe.

Asimismo, resolverán las quejas y medidas cautelares que se planteen respecto de casos en que el monto involucrado supere el valor de dos (2) UIT.

En caso no pudiese determinarse el valor patrimonial de la materia involucrada en una apelación, queja o medida cautelar, ésta también será conocida por una Sala Colegiada."

**Tercera.-** Modifícase el numeral 3 del artículo 20° del Reglamento de la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios, aprobado por Resolución del Consejo Directivo de OSINERGMIN N° 0312-2004-OS/CD, de acuerdo al siguiente tenor:

"La Secretaría Técnica de los Órganos Resolutivos estará a cargo de un Secretario Técnico, quien tendrá las siguientes funciones:

(...) 3. Supervisar la ejecución de las resoluciones emitidas por las concesionarias y por las Salas de la JARU, así como de las actas de acuerdo producidas durante el trámite de reclamo, de acuerdo a los alcances establecidos en el Título Sexto de la Directiva denominada "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural", e iniciar, de ser el caso, los correspondientes procedimientos sancionadores y/o impulsar el dictado de multas coercitivas."

**Cuarta.-** Adiciónase al Anexo 4 de la Tipificación de Infracciones y Escala de Multas y Sanciones de OSINERGMIN aprobada por Resolución N° 028-2003-OS/CD, relativo a la tipificación de infracciones y escala de multas para los concesionarios en el procedimiento de reclamos, dos disposiciones bajo los siguientes términos:

| N° | Tipificación de Infracción   | Base Legal Aplicada          | Sanción            |
|----|--|------------------------------|--------------------|
| 5  | Cuando el concesionario no cumpla con lo establecido en el acta de acuerdo, o en su resolución de primera instancia o en el acto administrativo mediante el que adopta medidas correctivas     | Resolución N° 024-2003-OS/CD | Multa de 1 a 5 UIT |
| 6  | Cuando el concesionario omite señalar en las actas, resoluciones y demás actos administrativos en cuya emisión participe, un plazo para la ejecución de los actos favorables a los reclamantes | Resolución N° 024-2003-OS/CD | Multa de 1 UIT     |

## 11. DISPOSICIÓN FINAL

La presente Directiva entrará en vigencia el 1 de marzo de 2008, a excepción de lo previsto en el primer párrafo de la Segunda Disposición Transitoria que será exigible de acuerdo a lo previsto en ella.

Asimismo, se exceptúan las disposiciones que a continuación se mencionan, que regirán desde el día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano:

- I. La facultad de la Secretaría Técnica de los Órganos Resolutivos para verificar el cumplimiento de actos y resoluciones producidos a nivel de primera instancia administrativa a que se refiere el Título Sexto de esta Directiva.
- II. La facultad de efectuar notificaciones mediante publicación en diarios desarrollada en el numeral 1.9.5 de esta Directiva.
- III. Las cuatro disposiciones modificatorias contenidas en el presente cuerpo normativo.

En lo demás, los reclamos y demás trámites formulados 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 : FORMATO DE RECLAMO**

N° Suministro

| Día                  | Mes                  | Año                  |
|----------------------|----------------------|----------------------|
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

Reclamo N°

| Datos del Reclamante              |                                  |  |   |
|-----------------------------------|----------------------------------|--|---|
| Nombre y Apellidos/ Razón Social  |                                  | RUC <input type="text"/>   | DNI <input type="text"/>                |
| Av./Jr./Calle                     |                                  | N° <input type="text"/>  | Mz - Lote <input type="text"/>          |
| Urb./AA.HH./Zona                  |                                  | Distrito <input type="text"/>  | Correo electrónico <input type="text"/> |
| Condición del Reclamante          | Titular <input type="checkbox"/> | Relación con el titular del suministro   |   |
|                                   | Usuario <input type="checkbox"/> |  |   |
|                                   | Tercero <input type="checkbox"/> |  |   |
| Familiar <input type="checkbox"/> |                                  | Empleado <input type="checkbox"/>  |   |
| Otro <input type="checkbox"/>     |                                  |  |   |
| Apoderado y/o Representante       |                                  |  |   |
| Nombre y Apellidos                |                                  | DNI <input type="text"/>   | CE <input type="text"/>                 |
| Av./Jr./Calle                     |                                  | N° <input type="text"/>  | Mz - Lote <input type="text"/>          |
| Urb./AA.HH./Zona                  |                                  | Distrito <input type="text"/>  | Referencia: <input type="text"/>        |
| Dirección de correo electrónico   |                                  | ¿Acepta que se le notifique en dicho correo? si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> |   |

| Motivo de Reclamo  |  |
|--|--|
| Excesivo consumo facturado <input type="checkbox"/>        | Contribuciones Reembolsable <input type="checkbox"/> |
| Corte y reconexión <input type="checkbox"/>                | Recupero de CNR <input type="checkbox"/>             |
| Deuda de arrendatarios o terceros <input type="checkbox"/> | Otros (especificar) <input type="text"/>             |
| Opción Tarifaria <input type="checkbox"/>                  |  |

| Petitorio                              |   |
|--|---|
| 1) <input type="text"/>                |   |
| 2) <input type="text"/>                |   |
| 3) <input type="text"/>                |   |
| Periodo Reclamado <input type="text"/> | Importe en Disputa <input type="text"/> |
| Fundamento: <input type="text"/>       |   |
| <input type="text"/>                   |   |

| Documentos (s) adjuntos al reclamo                     |                              |                              |   |
|--|------------------------------|------------------------------|---|
| Copia  | RUC <input type="checkbox"/> | DNI <input type="checkbox"/> | Documento que acredita la representación  |
|  | CE <input type="checkbox"/>  | CI <input type="checkbox"/>  | Poder General <input type="checkbox"/>  |
|  |                              |                              | Poder Especial <input type="checkbox"/>   |
|  |                              |                              | Poder con firma legalizada notarialmente o ante funcionario autorizado por la Sec.Técnica-JARU <input type="checkbox"/> |
|  |                              |                              | Poder Simple <input type="checkbox"/>   |
|  |                              |                              | Medios Probatorios  |
| Documento que acredita la condición del reclamante (1) |                              |                              | <input type="text"/>  |
| Título de Propiedad                                    | <input type="checkbox"/>     |                              | <input type="text"/>  |
| Declaración de herederos                               | <input type="checkbox"/>     |                              | <input type="text"/>  |
| Resolución Judicial                                    | <input type="checkbox"/>     |                              | <input type="text"/>  |
| Constancia de Posesión                                 | <input type="checkbox"/>     |                              | <input type="text"/>  |
| Contrato de Arrendamiento                              | <input type="checkbox"/>     |                              | <input type="text"/>  |
| Certificado Domiciliario                               | <input type="checkbox"/>     |                              | <input type="text"/>  |
| Estatuto y ficha registral                             | <input type="checkbox"/>     |                              | <input type="text"/>  |
| Otros  | <input type="checkbox"/>     |                              | Fecha estimada de respuesta <input type="text"/>  |
|  |                              |                              | <input type="text"/>  |
| Representante de la Concesionaria                      |                              |                              | Firma del Reclamante  |
| Nombre: <input type="text"/>                           |                              |                              | Nombre: <input type="text"/>  |
|  |                              |                              | Doc. Ident. <input type="text"/>  |
|  |                              |                              | Huella Digital <input type="text"/>   |



ANEXO 2 : FORMATO DE QUEJA

| Día | Mes | Año |
|-----|-----|-----|
|     |     |     |

Reclamo N°

N° Suministro

**Datos del Usuario**

Nombre y Apellidos/ Razón Social  RUC  DNI  CE  CI

Av./Jr./Calle  N°  Mz - Lote  Dpto.

Urb./AA.HH./Zona  Distrito  Teléfono /Fax  Correo electrónico

**Apoderado y/o Representante**

Nombre y Apellidos  DNI  N°  CE  CI

**Domicilio para efectos de Notificaciones**

Av./Jr./Calle  N°  Mz - Lote  Dpto.

Urb./AA.HH./Zona  Distrito  Referencia:

Dirección de correo electrónico  ¿Acepta que se le notifique en dicho correo? si  no

**Motivo de la Queja**

|  |  |
|--|--|
| No aplicar silencio administrativo positivo <input type="checkbox"/> | No admitir reclamo <input type="checkbox"/>                  |
| Corte del servicio estando en reclamo <input type="checkbox"/>       | No ejecutar las pruebas solicitadas <input type="checkbox"/> |
| Facturar deuda materia de reclamo <input type="checkbox"/>           | Defectos de tramitación <input type="checkbox"/>             |
| No elevar expediente de apelación <input type="checkbox"/>           | Otros (especificar) <input type="checkbox"/>                 |

**Fundamentos de la Queja**

**Documentos (s) adjuntos al reclamo**

|  |                              |                              |                      |
|--|------------------------------|------------------------------|----------------------|
| Copia <input type="checkbox"/>                       | RUC <input type="checkbox"/> | DNI <input type="checkbox"/> | Medios Probatorios   |
|  | CE <input type="checkbox"/>  | CI <input type="checkbox"/>  |                      |
| Poder para interponer queja <input type="checkbox"/> |                              |                              | <input type="text"/> |
| Otros <input type="checkbox"/>                       |                              |                              | <input type="text"/> |
|  |                              |                              | <input type="text"/> |
|  |                              |                              | <input type="text"/> |

**Representante de la Concesionaria** **Firma del Usuario**

|                              |                                     |
|------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="text"/>         | <input type="text"/>                |
| Nombre: <input type="text"/> | Nombre: <input type="text"/>        |
|                              | Doc. Ident. <input type="text"/>    |
|                              | Huella Digital <input type="text"/> |



**ANEXO 4: EXPEDIENTE DE RECLAMO, QUEJA Y MEDIDA CAUTELAR**
**A. Consideraciones para la formación del expediente de reclamo**

La documentación que se indica seguidamente es la mínima que la concesionaria deberá incluir en el expediente de reclamo a ser remitido a la JARU, sin perjuicio de que pueda incluir mayor documentación que la indicada.

La documentación contenida en el expediente no deberá incluir originales de propiedad del usuario.

El período que comprende la información contenida en la documentación es de diez (10) años como mínimo anteriores a la facturación materia de reclamo, y las posteriores.

**B. Relación de documentos**
**Documentación General:**

Historia de reclamos presentados con relación al suministro y resoluciones emitidas, indicando el estado de tramitación.

Historial detallada de facturaciones y pagos, incluyendo fecha de vencimiento y pagos.

Historial de cortes y reconexiones e importes facturados.

**a. Excesiva facturación:**

Historial de consumos y lecturas con su fecha de realización.

Actas de verificación de lecturas.

Detalle de alícuotas de alumbrado público, cuando corresponda.

Certificado de garantía de nuevos medidores instalados.

Certificado de garantía de equipo auxiliar de medición, cuando corresponda.

Certificado de pruebas de contraste, cuando corresponda.

**b. Recuperos de consumos:**

Historial consumos y lecturas con su fecha de realización.

Actas de verificación de lecturas.

Certificado de garantía de nuevos medidores instalados.

Certificado de garantía de equipo auxiliar de medición cuando corresponda.

Informe técnico de cambio del medidor cuando corresponda.

Demás documentos que se señalan en la norma 496-2006 (norma de recuperos)

**c. Cortes del servicio:**

Orden y actas de corte y reconexión.

Convenio de pago o transacción extrajudicial, de corresponder.

**d. Deudas de terceros:**

Título de propiedad o certificado de posesión.

Contrato de suministro, titular, dirección y fecha de instalación, de corresponder.

Origen, detalle y evolución de la deuda (principal más cálculo de intereses)

Historial de cambios de nombre del titular del suministro con su respectiva fecha.

Acta de retiro de suministro, de corresponder.

Convenios de pagos del suministro y poderes otorgados para su suscripción, de ser el caso.

**e. Redes de distribución primaria y subestaciones**

El plano de lotización aprobado por la municipalidad que incluya los cortes de las vías con las cuales se elaboró el proyecto de instalación de la subestación.

Los planos del proyecto del subsistema de distribución primaria aprobado que incluya la subestación.

Los planos de replanteo de la ejecución de las obras de media tensión que incluyan la subestación en reclamo.

Título de propiedad del área que ocupa la subestación o resolución de imposición de servidumbre o autorizaciones efectuadas para la instalación de la subestación, en caso

el reclamo del recurrente esté referido a que la subestación se encuentre dentro de su propiedad.

Licencia de construcción del predio del recurrente, con los planos aprobados por la municipalidad del sector, o documentos que acrediten que la construcción del predio del recurrente fue realizada antes de la instalación de la subestación o las redes de la concesionaria, lo cual deberá solicitarle al recurrente previo a la emisión de la resolución.

Asimismo, la concesionaria deberá presentar un informe, que incluya vistas fotográficas, en las que sustente el cumplimiento de la normativa vigente.

**f. Redes de Distribución Secundaria**

El plano de lotización aprobado por la municipalidad que incluya los cortes de las vías con las cuales se elaboró el proyecto de redes de distribución secundaria e instalaciones de alumbrado público.

Los planos del proyecto del subsistema de distribución secundaria e instalaciones de alumbrado público aprobados.

Los planos de replanteo de la ejecución de las obras de baja tensión y alumbrado público.

Licencia de construcción del predio del recurrente, con los planos aprobados por la municipalidad del sector, o documentos que acrediten que la construcción del predio del recurrente fue realizada antes de la instalación de la subestación o las redes de la concesionaria, lo cual deberá solicitarle al recurrente previo a la emisión de la resolución.

Informe, que incluya vistas fotográficas, en las que sustente el cumplimiento de la normativa vigente.

**g. Estructuras**

El plano de lotización aprobado por la municipalidad que incluya los cortes de las vías con las cuales se elaboró el proyecto de redes de distribución primaria, secundaria o instalaciones de alumbrado público.

Los planos del proyecto del subsistema de distribución primaria, secundaria o instalaciones de alumbrado público aprobados; en las que se aprecie el corte de las vías.

Los planos de replanteo de la ejecución de las obras de baja media y baja tensión o alumbrado público, según corresponda, en los que se aprecie el corte de las vías.

Vistas fotográficas en las que se aprecie el cumplimiento de la normativa vigente.

**Quejas:**

Reclamo y anexos presentados por el reclamante.

Resoluciones emitidas durante el procedimiento de reclamación.

Actas de impedimento y/o cargos de notificación de las comunicaciones o resoluciones emitidas, de ser el caso.

Medios impugnatorios interpuestos.

**C. Informe de elevación del recurso de apelación**

- a. Medio utilizado para presentar el reclamo (facsimil, teléfono, internet, etc.).
- b. Fecha de presentación del reclamo.
- c. Nombre del reclamante.
- d. Número de suministro (de ser el caso).
- e. Dirección a la que abastece el suministro (de ser el caso).
- f. Domicilio procesal del reclamante.
- g. Período reclamado (de ser el caso).
- h. Monto en disputa (de ser el caso), incluyendo el detalle del cálculo respectivo.
- i. Situación del suministro (de ser el caso), precisando si éste se encuentra con el servicio cortado o no.
- j. Motivo del reclamo.
- k. Medios probatorios actuados.
- l. Fecha de emisión y notificación de la resolución de primera instancia.
- m. Fecha de interposición del recurso de apelación y persona que interpone el recurso de apelación.
- n. Número y fecha del informe de elevación del recurso de apelación.
- o. Número de folios del expediente.
- p. Pronunciamiento respecto de cada uno de los hechos expuestos en el recurso de apelación.



**ANEXO 5 FORMATO DE EDICTO**

**NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN**

|  |       |
|--|-------|
| Expediente   | _____ |
| Nombre del Reclamante,<br>Denominación o Razón Social: | _____ |
| Suministro:  | _____ |

|                       |       |
|-----------------------|-------|
| Concesionaria:        | _____ |
| Materia Reclamada:    | _____ |
| Número de Resolución: | _____ |
| Fecha de Resolución:  | _____ |
| Parte Resolutiva:     | _____ |

|   |       |
|---|-------|
| Plazo de impugnación:   | _____ |
| La presente notificación surte efectos a partir del día siguiente de su publicación en el presente diario.7 |       |

**EXPOSICION DE MOTIVOS:**

**Análisis a comentarios recibidos respecto del Proyecto de Directiva de Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural por Ductos**

La Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios (JARU) de OSINERGMIN ha elaborado una propuesta de modificación respecto a la actual norma sobre la materia (Directiva aprobada en el año 2004 por el Consejo Directivo mediante Resolución N° 0345-2004-OS/CD).

Con fecha 17 de agosto de 2007 se pre-publicó en el diario oficial "El Peruano" la citada moción normativa, dándose a los agentes del sector y ciudadanía en general un plazo de quince (15) días calendario para que emitan opinión sobre dicha propuesta. Dentro del referido término, que se cumplió el 3 de setiembre de 2007, se recibieron en total comentarios procedentes únicamente de cinco empresas, siendo éstas las siguientes: Electronoroeste S.A. (a la que nos referiremos como Enosa), Electronorte S.A. (en adelante, Ensa), Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electronorte Medio S.A. – HIDRANDINA (a la que simplemente llamaremos Hidrandina), Gas Natural de Lima y Callao S.A. – CALIDDA (en lo sucesivo, Calidda) y Luz del Sur S.A.A. (en adelante Luz del Sur).

A continuación se explica cada uno de los temas sobre los que opinaron las citadas empresas y se indica el motivo por el que se han adoptado o rechazado los aspectos propuestos por ellas:

**I- Objetivo:**

En opinión de Luz del Sur, debería retirarse del objetivo de la Directiva la posibilidad de que OSINERGMIN verifique el cumplimiento de los acuerdos celebrados entre reclamantes y concesionaria, pues caso contrario, OSINERGMIN estaría interviniendo en relaciones jurídicas privadas o entre terceros, excediéndose por ende en sus atribuciones.

Sobre el particular, debe señalarse que de conformidad con lo previsto en el literal c) del artículo 3 de la Ley N° 27332 - Ley Marco de los Organismos Reguladores, modificada por Ley N° 27631, así como lo dispuesto en el artículo 21 del Decreto Supremo N° 054-2001-PCM – Reglamento de OSINERGMIN, modificado por el artículo 4 del Decreto Supremo N° 007-2005-PCM, este organismo regulador cuenta con atribuciones para dictar reglamentos para definir los derechos y obligaciones de las entidades (es decir las empresas concesionarias comprendidas dentro del sector energía) y de éstas con sus usuarios. En tal sentido, si una concesionaria se ha comprometido frente a determinada persona a dar fin a un reclamo interpuesto por esta última a través de la celebración de un acuerdo, ofreciendo además la realización de ciertos actos de su parte a favor del reclamante, ciertamente con ello se ha generado una obligación de la concesionaria a

favor del citado reclamante en temas propios a un servicio público energético regulado por OSINERGMIN, razón por la que contrariamente a lo señalado por Luz del Sur, es totalmente posible dictar disposiciones que permitan la adecuada ejecución de tales obligaciones.

Por demás, el dictado de una disposición como la comentada en el presente aparto permitirá atender los pedidos de un gran número de ciudadanos que hasta ahora no contaban con una vía establecida para ese tipo de problema. En efecto, en los últimos meses las oficinas de atención al público de OSINERGMIN han recibido decenas de pedidos por vía oral y escrita, a través de los que los administrados referían (adjuntando las pruebas pertinentes) que en múltiples ocasiones diversas concesionarias de servicios públicos energéticos en el marco de procedimientos administrativos de reclamo, expedían resoluciones favorables a los reclamantes o, en todo caso celebraban acuerdos con dichas personas, dando fin al trámite de reclamo; sin embargo, posteriormente cuando correspondía cumplir la resolución de primera instancia o el acuerdo celebrado, éstos no eran ejecutados por la concesionaria, desnaturalizándose con ello los procedimientos de reclamo previamente seguidos que no persiguen solamente que se defina si lo reclamado tiene sustento o no, sino además que, si la razón asiste al reclamante, se corrijan aquellas situaciones que lo perjudican y que dieron lugar a que se formule el reclamo.

Finalmente, es importante indicar que la verificación de acuerdos y otros actos equivalentes que dan solución a un reclamo, no implica una intromisión de parte de OSINERGMIN en una relación jurídica entre terceros, como sostiene Luz del Sur, por cuanto este ente regulador no va a modificar el contenido de lo pactado por reclamante y concesionaria, sino que simplemente va a abocarse a que la concesionaria cumpla con las obligaciones propias a un servicio público energético asumidas por dicha empresa a favor del ciudadano que reclamó, haciéndose por tanto efectivos los derechos de este último. De no reglamentarse este tema tal como lo postula OSINERGMIN en la Directiva, se permitiría que prosiga el abuso en que vienen incurriendo algunas concesionarias a través de ofrecimientos a favor de los administrados que luego no son cumplidos.

**III - Alcance:**

Luz del Sur postula que se varíe la referencia del proyecto a "titulares del suministro" y se sustituya ésta por la de "propietarios de predios beneficiarios del suministro". Sustenta su posición en el entendimiento que la deuda por consumo de energía persigue al predio, motivo por el que en la eventualidad que el inmueble sea transferido existiendo una deuda por consumo de energía que se encuentre impaga, los nuevos propietarios del citado bien deberán asumir la responsabilidad de pagar la cuenta pendiente o caso contrario la concesionaria estará en posibilidad de negarles la instalación de un nuevo suministro; el sustento jurídico del planteamiento de Luz del Sur según indica dicha empresa distribuidora de electricidad, es la Directiva N° 002-95-EM/DGE aprobada por la Resolución de la Dirección General de Electricidad del Ministerio de Energía y Minas N° 029-95-EM/DGE .

Sobre el particular, debe desestimarse la propuesta bajo comentario, por cuanto conforme la JARU ha expuesto de manera uniforme en su jurisprudencia a lo largo de los últimos años, de acuerdo al artículo 881 del Código Civil, los derechos reales solo son los regulados por dicho cuerpo normativo o por otras leyes, es decir, presupone la existencia de una norma con rango de ley que así lo establezca. Por ende, la disposición contenida en la Directiva N° 002-95-EM/DGE vendría a regular la deuda del servicio público de electricidad como una garantía real, susceptible de eventual ejecución para la satisfacción de la acreencia de la concesionaria, lo que contraviene lo establecido por la norma de rango legal contenida en el Código Civil recién mencionada. En efecto, por el principio de jerarquía de normas, una resolución directoral no puede crear una garantía real que afecte al predio, por constituir una norma de inferior jerarquía y, por consiguiente, no puede conferir la calidad de derecho real a la deuda del servicio de energía eléctrica.

Además de lo señalado en el párrafo precedente, debe tenerse en cuenta que la prestación del servicio público de electricidad se configura mediante un contrato de suministro, por lo que la pretensión de ciertas concesionarias de distribución de servicios públicos energéticos consistente en cobrar la deuda derivada del consumo de energía a

personas distintas a las que la generaron, transgrede el principio de relatividad de los contratos a que se refiere el artículo 1363 del Código Civil.

En tal sentido, la deuda del servicio público de electricidad constituye una obligación de carácter personal, propia de quien la generó, y no una deuda originada por cargas reales previstas en una norma con rango de ley, por lo que tal clase de prestación solo puede exigirse a la persona que la generó y no a terceros sujetos distintos a ella.

### 1.2 Terminología Aplicable:

Enosa ha solicitado que se precise la definición de "Acuerdo de Partes" añadiéndose una referencia en el sentido que éste tendría la calidad de resolución y agota la vía administrativa.

Sobre el particular, se ha optado más bien por precisar que la celebración del acuerdo pone fin al procedimiento administrativo, toda vez que con ello culminaría el trámite de reclamo. No se puede afirmar por el contrario que dicho acto jurídico tenga carácter equivalente al de una resolución ni tampoco que agote la vía administrativa, pues, por ejemplo, no sería factible iniciar un proceso contencioso – administrativo respecto al citado acuerdo, cosa que en cambio sí podría acontecer si estuviésemos ante una resolución expedida por la JARU.

Por su parte, Luz del Sur ha pedido que se elimine el término "Caución Juratoria" de la Directiva, por cuanto de lo contrario OSINERGMIN estaría asumiendo atribuciones que corresponden en exclusiva al órgano jurisdiccional, más aún si ello guarda relación directa con la generación de potenciales daños y perjuicios a las empresas concesionarias y la necesidad de plantear eventuales procesos conducentes al establecimiento de indemnizaciones a favor de éstas.

Al respecto, debe señalarse que mediante la solicitud de la caución juratoria, la JARU no está asumiendo facultades que excedan sus funciones. Por el contrario, la fijación de una caución con ocasión del trámite referido al dictado de una medida cautelar solicitada por un reclamante, es una garantía que establecerá la JARU en resguardo de potenciales perjuicios que el dictado de tal medida precautoria pueda ocasionar a las concesionarias y le servirá a futuro a dichas personas jurídicas para ser utilizadas a su favor en los procesos de carácter indemnizatorio que pueda incoar en sede jurisdiccional frente a los reclamantes que hayan efectuado un uso inadecuado y pernicioso de la tutela cautelar en la vía administrativa. Además, dicha figura no es novedosa sino que ya viene siendo aplicada bajo el ámbito de la Directiva de Reclamaciones actualmente vigente.

Asimismo, Luz del Sur solicita que se modifique la definición de "Reclamante" utilizando la nomenclatura "propietario del predio" en vez de "titular de suministro"; De igual modo, solicita que el término "titular del suministro" sea suprimido del texto de la Directiva. Dichas propuestas han sido desechadas por las mismas consideraciones expuestas al analizar el planteamiento de la citada concesionaria sobre el punto III- Alcances de la Directiva.

Adicionalmente Luz del Sur ha sugerido que al definir "Reclamo" se precise que esa figura solamente podría ser utilizada por aquellas personas a las que se les suscite un conflicto frente a las empresas concesionarias que les presten el servicio público energético a través de un suministro.

Dicha moción ha sido desestimada por cuanto tal como se encuentra previsto en el artículo 2 del Reglamento de la JARU aprobado por Resolución del Consejo Directivo de OSINERGMIN N° 312-2004-OS/CD, existen supuestos de conflicto relacionados al servicio público de distribución de energía a cargo de las empresas concesionarias que no involucran propiamente la existencia de un suministro, sino que podrían estar referidas más bien a la negativa o rechazo de tal empresa a instalar o activar el servicio a determinada persona. Además, pueden existir otros casos en que personas que no tienen la calidad de usuarias del servicio se vean afectadas por la instalación de infraestructura de distribución (por ejemplo: postes, subestaciones, etc.). Por este último motivo, se ha rechazado también lo planteado por Calidda acerca de sesgar exclusivamente el alcance de la figura del "Tercero con Legítimo Interés" a aquellos individuos que hayan solicitado la instalación de un suministro.

Finalmente, Calidda ha solicitado se precise que en el caso de la distribución de gas natural por red de ductos el "Usuario" con posibilidad de acceder al reclamo

es todo aquél que no tenga la calidad de "Consumidor Independiente", término que efectivamente es el que utiliza la normativa de esa materia en vez del de "Cliente Libre" (propio más bien al ramo eléctrico) y que por tanto se ha visto por conveniente incorporar en el texto de la Directiva. Por las mismas consideraciones, se ha precisado que el equivalente de la "Contribución Reembolsable" para las empresas eléctricas, es el "Aporte Reembolsable" en el caso de la industria del gas natural.

### 1.3 Conservación de Información sobre Suministros:

Calidda, Enosa, Hidrandina y Luz del Sur han cuestionado que en la propuesta de Directiva se prevea un término de diez (10) años para conservar una serie de documentos e información relacionada a los suministros u obras ligadas a la prestación de los servicios públicos energéticos, alegando fundamentalmente que dicha disposición excede el plazo de cinco (5) años previsto en la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo, así como en la Ley N° 25988 – Ley de Racionalización del Sistema Tributario Nacional y de Eliminación de Privilegios y Sobrecostos.

Al respecto, es necesario señalar que en el numeral 8.1.1 de la Resolución Ministerial N° 571-2006-MEM/DM – Norma DGE "Reintegros y Recuperos de Energía Eléctrica", dispositivo de carácter especial del sector energía, concordado con el inciso 1) del artículo 2001 del Código Civil, norma con rango de ley, los usuarios podrán solicitar el reintegro de importes pagados en exceso a la concesionaria en un término de hasta diez (10) años anteriores a la fecha en que interpongan su reclamo.

Siendo que el reclamo por pagos en exceso es el concepto por el que se plantea la gran mayoría de los reclamos frente a las concesionarias de distribución de servicios públicos energéticos y existiendo normas que establecen específicamente cuál es el término en el cual se puede reclamar acerca de dicha materia, debe observarse dicho plazo por parte de todos los agentes involucrados, incluidas obviamente las concesionarias, debiendo éstas conservar la documentación pertinente por el citado plazo de diez (10) años.

### 1.5 Orientación al Usuario:

Ensa, Hidrandina y Luz del Sur han cuestionado que en la propuesta de Directiva se haya planteado que las concesionarias deban exhibir en sus locales de atención al público y en su página web, los precedentes de observancia obligatoria y los lineamientos resolutivos aprobados por la JARU.

Ensa alega que esa información únicamente debería obrar en el portal web de OSINERGMIN. Por su parte, Hidrandina refiere que bastaría que la información obre en la página web de la respectiva concesionaria, pues las resoluciones expedidas por la JARU ya son de público conocimiento al haber sido publicadas previamente en el diario oficial, además que debido a la extensión de tales documentos y al reducido espacio de muchos de los locales de atención al público de las concesionarias no sería factible la exhibición física de los citados documentos. Finalmente, Luz del Sur señala que específicamente los lineamientos resolutivos de la JARU no tienen la naturaleza de fuentes de derecho ni resultan obligatorios para la concesionaria, por lo que no estaría justificada la exigencia de exhibición de los citados documentos.

Sobre el particular, debido al carácter de fuente de derecho que tienen los precedentes de observancia obligatoria emitidos por tribunales administrativos como es el caso de la JARU y considerando la necesidad de reducir la asimetría informativa existente entre las empresas concesionarias y el resto de la ciudadanía en cuanto a los aspectos propios al negocio de la distribución y comercialización de energía es que se ha estimado necesario que todas las concesionarias cuenten con la información sobre precedentes de observancia obligatoria en lugares visibles de su página web y establecimientos comerciales, más aún teniendo en cuenta que el contacto de dichas empresas con los usuarios es mucho más frecuente que el que podría existir por parte de OSINERGMIN, ente al que la ciudadanía acude solo ocasionalmente y para fines puntuales.

En lo que respecta a los lineamientos resolutivos, se ha optado por establecer en la Directiva que bastará solamente que estos sean colocados en un lugar de la página web de las empresas concesionarias que resulte





fácilmente accesible a los ciudadanos, ello a fin de reducir la asimetría comentada en el párrafo precedente. Téngase presente que es relevante que los potenciales reclamantes al acudir a las empresas concesionarias, que actúan como primera instancia administrativa, conozcan cuales son los criterios con los que resuelve habitualmente el superior jerárquico de dichas concesionarias en lo que a reclamos concierne (es decir la JARU), de modo que estén debidamente orientados en cuanto a la predictibilidad del trámite y sentido resolutorio de sus pedidos.

Por otra parte, Calidda y Enosa han criticado que se establezca que las concesionarias tienen la obligación de informar a través de su página web acerca del estado de la tramitación del reclamo. Según Enosa bastaría que el reclamante pueda acceder en cualquier momento a la revisión del expediente, en tanto que Calidda ha manifestado que esa obligación debería regir también para la JARU, pues es de interés del reclamante y de las concesionarias conocer el estado de la tramitación de todo el procedimiento administrativo en ambas instancias.

Al respecto, debe precisarse que la inclusión de dicha modalidad de mecanismo de información obedece a la necesidad de generar facilidades para los administrados que reclaman, considerando que resulta poco eficiente solicitar a dichas personas que se acerquen en diversas oportunidades a los locales de la concesionaria durante el tiempo que toma el trámite resolutorio en primera instancia, más aún teniendo presente las significativas distancias que suelen existir entre la ubicación geográfica del reclamante y la situación de los establecimientos de las empresas prestadoras del servicio público. Además, la utilización de herramientas tecnológicas, como lo es la página web, permitirá que se genere mayor eficiencia en lo concerniente a costo de desplazamiento para el reclamante y tiempo utilizado por ambas partes en discordia. Finalmente, resulta necesario destacar que, OSINERGMIN, consecuentemente con esta política de otorgar mayores facilidades a los usuarios, sí brinda información acerca de los trámites a cargo de la JARU, tal como se puede advertir del contenido del portal institucional de dicha entidad pública.

Por último, Ensa ha solicitado que se les de un plazo de no menos de seis (6) meses para implementar los campos respectivos en su portal institucional. Se ha desestimado dicho pedido teniendo presente que Ensa es la única empresa que ha cuestionado dicha exigencia de información (no lo han hecho ni siquiera las otras tres empresas concesionarias integrantes al igual que Ensa del grupo empresarial Distriluz) y que la Directiva recién entrará en vigencia en marzo del año 2008, existiendo por ende varios meses aún para que dicha concesionaria efectúe los ajustes necesarios en su organización, tiempo que se ha evaluado como prudencial para los fines solicitados.

#### **1.6 Formación del Expediente de Reclamo:**

Luz del Sur ha observado la exigencia contenida en el proyecto de Directiva respecto a que la documentación con la que las concesionarias formen el expediente de reclamo deba tener el carácter de legible, puesto que según indica, son muchos los casos en que los usuarios presentan documentación poco clara o legible, debiendo ésta ser necesariamente recibida por las concesionarias.

Sobre el particular, se ha precisado en el texto de la Directiva que la concesionaria deberá formar un expediente con toda la documentación que sustente las pretensiones de ambas partes y que la documentación generada por la propia concesionaria deberá ser legible.

#### **1.8 Contenido y Suscripción de las Resoluciones:**

En este extremo, Luz del Sur ha pedido que se precise que la referencia a los medios impugnatorios que pueden plantear los administrados no se restrinja solamente al recurso de apelación, sino que se mencione también la posibilidad de recurrir en vía de reconsideración.

Debido a que la figura de la reconsideración está contemplada en el numeral 3.5 de la propuesta de Directiva, se ha modificado la redacción del numeral 1.8 haciendo una alusión general a los recursos administrativos, término más amplio y que contiene tanto a la apelación como a la reconsideración.

#### **1.9 Notificación de Resoluciones:**

Son varios los comentarios recibidos respecto a este numeral de la propuesta de Directiva.

En primer término, Hidrandina y Luz del Sur han pedido que se suprima la indicación que se ha previsto consignar en los cargos de notificación de las resoluciones explicando cuales son los medios impugnatorios que podría articular el reclamante, así como los supuestos y plazos para que ello suceda.

Hidrandina ha manifestado que lo planteado en este extremo de la propuesta es innecesario puesto que el cargo de notificación no es entregado al reclamante, quedando dicho documento en custodia de la concesionaria. Por su parte, Luz del Sur ha señalado que la información que OSINERGMIN ha propuesto que se consigne en su moción normativa es distinta a aquella que se exige según el artículo 21 de la Ley del Procedimiento Administrativo General y, además, ha indicado que ello excedería la finalidad del cargo de notificación que consiste en tener una constancia formal de que la resolución ha sido válidamente comunicada al destinatario.

Sobre el particular, se ha considerado oportuno precisar que la concesionaria deberá consignar obligatoriamente en las resoluciones que emita, la información acerca de cuáles son los recursos administrativos o medios impugnatorios de otra índole que puede interponer el reclamante en caso esté disconforme con la resolución que se le notifica, así como los supuestos y plazos en que el reclamante podrá articular cada uno de tales medios de impugnación. Se le está dando la alternativa a la concesionaria de optar por incluir dicha información dentro de los cargos de notificación (en cuyo caso un ejemplar idéntico al del cargo de notificación debería quedar en poder del usuario) o que, en todo caso, se incluya esa información en la parte final del texto de las respectivas resoluciones, cuya copia recibirá necesariamente el reclamante. La inclusión de dicha información no transgrede norma jurídica alguna y permite además que se reduzca la asimetría informativa existente entre las concesionarias de distribución de energía y los reclamantes.

Por otra parte, Luz del Sur ha expresado que deberían efectuarse algunas precisiones para los supuestos en que la destinataria de la notificación sea una persona jurídica, así como para aquellos casos en que la notificación sea recibida por una persona natural distinta a la destinataria.

Al respecto, se ha considerado pertinente modificar el texto de la Directiva, indicando que en el caso que la notificación sea recibida por persona distinta al destinatario, deberá dejarse constancia de su nombre, número de documento de identidad y relación con el destinatario, de modo que no queden dudas acerca de la efectiva ejecución del acto formal de notificación. Asimismo, tratándose de personas jurídicas, se ha precisado que se deberá consignar en el cargo de notificación el sello de recepción respectivo o, en todo caso, la firma y número de documento de identidad de quien recibe y la indicación expresa de su nexa con la persona jurídica destinataria; en ambos casos, deberá indicarse la fecha en que se recibe. De ese modo se está adecuando la normativa a circunstancias que se constatan en la realidad diaria del trabajo de las entidades que emiten actos administrativos y deben efectuar notificaciones.

En tercer lugar, Calidda y Luz del Sur se han referido a la figura de la notificación por conducto notarial. La primera de las citadas concesionarias ha expresado su parecer en el sentido que exigir que la notificación bajo puerta se realice solamente por intermedio de un notario público o en su defecto por un juez de paz generaría un incremento de costos para las concesionarias. A su vez, Luz del Sur ha señalado que la notificación por conducto notarial no difiere de la notificación personal, sino que más bien la complementa, no infringiendo la intervención notarial las disposiciones del artículo 20 de la Ley del Procedimiento Administrativo General referidas justamente al acto de la notificación.

Sobre el particular, atendiendo a los comentarios recibidos se ha precisado en el texto de la Directiva que 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, debiendo tales funcionarios dejar constancia de las circunstancias

en que se produjo la notificación; ello a fin de dotar de seguridad jurídica y certeza al acto de la notificación. Así, la concesionaria podrá evaluar si, inclusive, le conviene o no notificar una resolución en una primera visita por intermedio de un notario público, en tanto funcionario con atribuciones para dar fe de la efectiva entrega de un documento en su lugar de destino, a diferencia de la concesionaria y de OSINERGMIN que no cuentan con esa facultad.

Cabe señalar finalmente que la alusión a una elevación de costos formulada por una de las concesionarias, carece de fundamento, por cuanto la atención de reclamos es un aspecto que debe contemplar necesariamente la política comercial de las concesionarias, más aún teniendo en cuenta que tales reclamos se generan como efecto de supuestas deficiencias en que incurrir dichas empresas en la prestación del servicio público que ejercen monopólicamente dentro de determinada circunscripción territorial. Asimismo, la experiencia de años previos en lo que a tramitación de reclamos concierne a nivel nacional, señala que es minoritario el porcentaje de casos en que se debe utilizar la notificación por vía notarial, lo que ocurrirá fundamentalmente, como ya se explicó líneas atrás, cuando no se ubique persona capaz alguna en el domicilio del reclamante o habiéndola, ésta se niegue a recibir la notificación firmando el cargo correspondiente.

Por otra parte, Calidda, Ensa, Enosa y Luz del Sur se han referido a la notificación por edictos. En efecto, Calidda expresó su discrepancia acerca de que deba utilizarse lo que consideró un doble mecanismo: publicación de edicto e inclusión del texto integral de la resolución en la página web de la entidad que efectúa la notificación, por lo que a su criterio bastaría que se publique el texto en la página web, lo que evitaría una duplicación de esfuerzos. A su vez, Ensa estimó que la necesidad de recurrir a este tipo de publicación incidiría negativamente en la economía de las empresas concesionarias por errores en los datos proporcionados por los propios reclamantes. Enosa a su turno manifestó que era desproporcionado y arbitrario exigir que la notificación por edicto se deba hacer en el diario oficial, además de otro de mayor circulación. Finalmente, Luz del Sur sugirió que, en la medida que la notificación por edictos se efectúa en forma sucesiva, (es decir, si resulta infructuoso el intento de notificación personal) se fije un plazo adicional para que la concesionaria inicie el trámite de notificación por edictos.

En respuesta a los cuestionamientos de Ensa y Enosa, debe indicarse que la utilización de la figura de la notificación por edictos tiene carácter residual, según desarrolla el propio numeral 1.9 de la propuesta de Directiva, motivo por el que el impacto negativo en la economía alegado no debería producirse; además, la notificación por edicto permitirá más bien que los trámites de reclamo se desarrollen de forma ordenada y conforme exigen las normas que rigen los procedimientos administrativos, en especial la Ley del Procedimiento Administrativo General, en cuyo artículo 20.1.3 se especifica que la publicación de edictos debe efectuarse en el diario oficial y en otro de circulación nacional.

Respecto a lo sugerido por Luz del Sur acerca de que se contemplen plazos adicionales para gestionar la publicación de los edictos, debe indicarse que ello no resulta factible por cuanto el plazo de cinco (5) días hábiles para notificar actos administrativos tiene carácter perentorio e improrrogable de acuerdo a lo previsto en el artículo 24.1 de la Ley del Procedimiento Administrativo General; en razón de ello, las concesionarias deberán actuar con diligencia a fin de aprovechar de manera eficiente los días útiles con que cuentan para efectuar la notificación personal y dejar además un margen de tiempo suficiente, en prevención de que se presenten casos en que deban gestionar la publicación de edictos en los dos diarios que la ley exige, pues caso contrario estarán dando lugar a la generación del silencio administrativo positivo en beneficio del reclamante de acuerdo a lo establecido en el artículo 188.1 de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

En lo que concierne a lo argumentado por Calidda, es preciso indicar que en realidad no se está generando un doble esfuerzo de notificación para los emisores de actos administrativos, por cuanto lo que surte efecto de notificación es la publicación del extracto de la resolución (edicto) en dos diarios, en tanto que la publicación del texto íntegro de la resolución en la página web de quien la emitió es solamente un mecanismo complementario para que el reclamante pueda tomar conocimiento del acto administrativo completo, mismo que como ya se expuso es solamente resumido en el edicto.

Un quinto y último aspecto sobre el que han comentado Calidda y Luz del Sur en cuanto al numeral 1.9 de la propuesta de Directiva es el inherente a la utilización de la notificación por medio de correo electrónico. Calidda ha indicado que en su opinión la indicación relativa a que la notificación por correo electrónico será complementaria y paralela convertirá a dicha figura en inoperativa e implicará que se produzca una duplicidad de esfuerzos de parte de la concesionaria; asimismo, Calidda cuestionó lo que estimó como un trato diferenciado respecto al tratamiento que sobre esta materia se da al OSINERGMIN, entidad que sí puede notificar directamente por medio del correo electrónico las resoluciones que emite. De igual modo, Luz del Sur sugirió que se suprima la idea de la notificación paralela, pues la necesidad de producir más de un mecanismo de notificación podría complicar la concreción del acto formal de notificación.

Sobre el particular, se ha reformulado el texto en lo que a ese aspecto de la Directiva concierne, indicándose que las empresas concesionarias estarán en aptitud de aceptar la utilización del correo electrónico como medio sustituto de la notificación personal (esto se especifica en la Quinta Disposición Transitoria de la Directiva) en aquellos procedimientos específicos de reclamo en que los administrados así lo soliciten. Para tal fin se ha precisado además que las concesionarias que acepten utilizar el mecanismo de notificación por medio de correo electrónico, deberán comunicar ello por escrito a la Secretaría Técnica de los Órganos Resolutivos de OSINERGMIN. La citada comunicación generará para la concesionaria la obligación de atender todos los pedidos expresamente formulados por los reclamantes a fin de que se les notifique los actos administrativos relacionados con su reclamo por la vía del correo electrónico. 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.

#### 1.10 Registro de Información de Primera Instancia:

Enosa ha cuestionado la exigencia establecida en la propuesta normativa, referida a que la JARU tenga acceso continuo y directo al registro de información de los procedimientos de reclamo seguidos en primera instancia por las concesionarias, pues a su entender la JARU asume competencia recién desde que se plantean los recursos de apelación. Por su parte, Luz del Sur ha señalado que la obligación de las concesionarias consiste solamente en exhibir documentos al OSINERGMIN, salvo el caso de los recursos de apelación en que se eleva a la JARU los actuados en el expediente de reclamo seguido primero ante las concesionarias. Finalmente, Calidda indica que establecer un sistema como el solicitado implicará costos que a futuro deberán ser considerados en la regulación tarifaria.

Adicionalmente, Calidda, Ensa y Enosa han referido que el plazo de seis (6) meses para la implementación de un sistema de interconexión con OSINERGMIN resulta sumamente breve, por lo que requerirían de plazos mayores que dichas concesionarias señalaron deberían ser de entre diez (10) y dieciocho (18) meses.

Al respecto, se ha reformulado el texto de las disposiciones bajo comentario precisando que las concesionarias dispondrán de un plazo de doce (12) meses contados a partir de la vigencia de la Directiva, para implementar un sistema interconectado con el OSINERGMIN, de tal manera que la JARU tenga acceso continuo y directo al registro de trámites seguidos en primera instancia; la información pertinente, deberá ser recopilada, sistematizada y exhibida o entregada al OSINERGMIN cuando éste lo requiera o cuando la normativa vigente así lo exija. Contrariamente a lo planteado por una de las concesionarias, la JARU no restringe su actuación solamente al momento de la recepción de expedientes de apelación, sino que inclusive está asumiendo atribuciones que la facultan a constatar el cumplimiento de actos de la concesionaria ocurridos durante el trámite de un reclamo en primera instancia, además que desde antes de dicha Directiva, inclusive, ya estaba autorizada la JARU a pronunciarse sobre las quejas por defectos de trámite incurridos por las concesionarias. Por demás, un mejor conocimiento y visibilidad de la JARU acerca de la forma en que los órganos de primera instancia tramitan los reclamos (por supuesto que sin afectar la



autonomía de éstos para resolver), permitirá a dicho tribunal administrativo de OSINERGMIN planificar más eficientemente sus actividades futuras y tener una óptima organización para beneficio de todos sus administrados, incluidas las propias concesionarias.

### 2.1 Objeto del Reclamo:

Luz del Sur ha sugerido que se incluya la frase "a través de un suministro" al final del numeral bajo comentario, por cuanto a su parecer es a través de un contrato de suministro que surge la relación jurídica entre concesionarios y usuarios, debiendo ceñirse a ello el ámbito de competencia de la JARU.

No se ha aceptado este planteamiento de la referida concesionaria, por los mismos fundamentos expuestos al analizar los comentarios al numeral 1.2 del proyecto de Directiva, específicamente en lo concerniente a la definición del término "Reclamo". Además, no debe dejar de tenerse presente que los reclamos pueden ser también interpuestos por terceros con legítimo interés, sujetos distintos a los usuarios y a los titulares del suministro, tal como lo considera de forma expresa la moción normativa; dicho aspecto, cabe resaltar, no ha sido materia de cuestionamiento por parte de ninguna de las empresas que emitieron opinión acerca del documento sometido a discusión pública.

### 2.3 Representación en el Proceso:

En este extremo, Luz del Sur solicita que se efectúen precisiones en cuanto al otorgamiento de facultades de representación por parte de los reclamantes, las cuales a su entender deben ajustarse a las previsiones del Código Procesal Civil y el Decreto Supremo N° 033-83-JUS; este último se refiere al tipo de instrumento requerido para otorgar poderes especiales.

Sobre el particular, se ha desestimado el planteamiento postulado por Luz del Sur por cuanto las normas citadas por dicha concesionaria son propias al ámbito civil y procesal civil, las cuáles eventualmente podrían aplicarse de manera supletoria a falta de normativa propia al ámbito administrativo. Sin embargo, ello no es necesario, en la medida que existe un marco propio al régimen de representación de los administrados previsto en el artículo 115 de la Ley del Procedimiento Administrativo General que establece que "Para la tramitación ordinaria de los procedimientos, es requerido poder general formalizado mediante simple designación de persona cierta en el escrito, o acreditando una carta poder con firma del administrado" y que "Para el desistimiento de la pretensión o del procedimiento, acogerse a las formas de terminación convencional del procedimiento o, para el cobro de dinero, es requerido poder especial indicando expresamente el o los actos para los cuales fue conferido. El poder especial es formalizado a elección del administrado, mediante documento privado con firmas legalizadas ante notario o funcionario público autorizado para el efecto (...)".

Precisamente considerando la última de las disposiciones glosadas en el párrafo precedente es que se ha precisado en la Directiva que para celebrar una transacción el representante requerirá contar con facultades especiales de representación y que, los poderes respectivos para tal fin podrán otorgarse mediante firma que a elección del reclamante, podrá ser legalizada por Notario Público o efectuada ante funcionario autorizado de OSINERGMIN.

### 2.4 Horario de Atención:

Ensa y Luz del Sur han señalado que para el caso de los reclamos presentados por la vía del Internet y del correo electrónico se deberá considerar como fecha de presentación de los mismos al día hábil siguiente en que se haya confirmado la entrega del documento. Luz del Sur sustenta su posición argumentando que de acuerdo al artículo 134 de la Ley del Procedimiento Administrativo General los plazos para la atención de la reclamación sólo pueden considerarse los días hábiles.

Al respecto, debe tenerse en consideración que el artículo 138 de la Ley del Procedimiento Administrativo General dispone que el horario de atención de las entidades para la realización de cualquier actuación se rige, entre otras reglas, por aquella que señala que "Son horas hábiles las correspondientes al horario fijado para el

funcionamiento de la entidad (...)". De ello se desprende que las actuaciones administrativas deben entenderse como producidas necesariamente en hora hábil.

Asimismo, tal como lo ha expresado en anterior oportunidad OSINERGMIN al expedir la Resolución N° 320-2007-OS/CD de fecha 7 de junio de 2007 (Inherente al pedido de nulidad planteado por la ciudadana Patricia Esther Patazca Delgado contra el acto administrativo por el que OSINERGMIN consideró improcedente por extemporáneo su recurso de reconsideración cursado por correo electrónico respecto a la Resolución N° 168-2007-OS/CD relativa a diversos temas tarifarios) "(...) el sentido de facilitar el uso de transmisión de datos a distancia no implica en forma alguna crear un régimen privilegiado a los usuarios que hagan uso del fax o del correo electrónico con relación a aquellos que sólo puedan presentar físicamente sus escritos. El sentido de la norma es la facilidad en la remisión electrónica o por fax de documentos o solicitudes, en un régimen en que los plazos se respetan; implica simplemente enviar aquello que por diversas razones no es posible presentar en ese instante por una imposibilidad física de apersonarse a la entidad en ese momento (...)". Además, interpretar lo contrario implicaría que pasada la hora de recepción, los administrados podrían utilizar alguno de los mecanismos de transmisión de datos a distancia para superar la negligencia en que incurrieron al dejar vencer el plazo que tenían para ejercer su derecho a reclamar (por haber operado la prescripción extintiva oponible por parte de la concesionaria) o para hacer valer su derecho a incoar oportunamente un recurso administrativo, según sea el caso.

Por otra parte, cabe señalar que el artículo 134 de la Ley del Procedimiento Administrativo General mencionado por Luz del Sur, se refiere básicamente a la forma de cómputo de plazos, precisando que la regla es que se considere solamente los días hábiles (es decir, se excluirán los días no laborables habituales – sábados y domingos – así como los feriados no laborables); dicha norma, en su segundo numeral establece además que cuando el último día del plazo o la fecha determinada es inhábil, o por cualquier otra circunstancia la atención al público ese día no funcione durante el horario normal, se asume la prórroga del plazo al primer día hábil siguiente. Tal norma, entendida de forma estricta, únicamente se refiere al día final o de vencimiento de un plazo, no teniendo relación alguna con la fecha de interposición de un reclamo e inicio del correspondiente procedimiento administrativo.

En ese orden de ideas y considerando lo explicado en los párrafos previos, debe tenerse presente que todo reclamo, independientemente de la forma de su presentación (sea por escrito o por medios alternativos) debe ser recibido de acuerdo a las posibilidades que permita la modalidad elegida por el reclamante.

Así, si el administrado elige la vía del documento escrito, entonces éste deberá entenderse como presentado en el día en que se produjo su ingreso a la unidad de trámite documentario (mesa de partes) de la concesionaria, lo que evidentemente solo será posible dentro del horario de atención al público. Si en cambio, la vía elegida es la del correo electrónico o Internet, no existe ahí limitación horaria alguna y por ende, el reclamante puede cursar su reclamo por esa modalidad en cualquier momento dentro de las veinticuatro (24) horas de todos los días de la semana, incluidos sábados, domingos y feriados, siendo relevante señalar sin embargo que la fecha de recepción a tomarse en consideración para efecto del trámite administrativo irá indisolublemente ligada al momento horario exacto de presentación del reclamo: Si el pedido ingresa al dominio de la concesionaria en día hábil y dentro de su horario de atención al público, esa fecha coincidirá con la de presentación del reclamo; en cambio, si el pedido se recibe luego de culminado su horario de atención al público o ingresa al servidor de la concesionaria en día inhábil, se asumirá como fecha de presentación de reclamo al día útil inmediato siguiente.

En cualquiera de ambos supuestos, deberá considerarse lo dispuesto en el artículo 134 de la Ley del Procedimiento Administrativo General en el sentido que en los plazos de los trámites administrativos únicamente se cuentan los días hábiles y, además, el artículo 183 del Código Civil que prevé que al contarse un plazo se debe excluir el día inicial (es decir, el día de recepción del reclamo según lo explicado en el párrafo precedente).

A modo de ejemplo, si una concesionaria ha fijado como horario de atención al público el comprendido entre las 09:00 horas y las 17:00 horas y un reclamo cursado por la vía del correo electrónico ingresa al servidor informático de

la concesionaria a las 16:59 horas de un día miércoles que tenga la característica de día hábil (laborable), se considerará como su fecha de recepción ese mismo día miércoles y los plazos de trámite se contarán desde el día inmediato siguiente (jueves), siempre y cuando sea día hábil. En cambio, si en el mismo supuesto variase solamente la hora de recepción del correo electrónico, siendo el ingreso de éste al servidor de la concesionaria a las 17:01 horas del día miércoles, es decir fuera del horario de atención establecido, entonces jurídicamente deberá considerarse como fecha de recepción de dicho reclamo al día útil inmediato posterior, es decir, el jueves, contándose a su vez los plazos de trámite desde el viernes en la medida que sea día hábil.

Asimismo, si el reclamo hubiese sido planteado un viernes por la noche, o un sábado u domingo, se considerará como fecha de recepción el día hábil inmediato posterior (asúmase el lunes), y por consiguiente el plazo para resolver de la concesionaria empezaría a contarse a su vez a partir del día hábil siguiente, es decir el martes.

¿Y si el reclamo fuese presentado antes del inicio de la jornada laboral? Para ilustrar este tema podemos retomar el primer ejemplo, en el que la concesionaria atiende desde las 09:00 horas hasta las 17:00 horas y sin embargo, un día miércoles (día hábil) su servidor informático registra la recepción de un correo electrónico a las 08:20 horas; en ese supuesto, también se deberá asumir como presentado el reclamo el mismo día miércoles.

Por demás, debe señalarse que lo expuesto en el análisis precedente coincide con lo planteado en otros puntos de la Directiva en el sentido de generar facilidades para que los ciudadanos en general puedan ejercer de mejor forma sus derechos, accediendo a la institución jurídica del reclamo por la vía de los medios tecnológicos en las ocasiones en que lo consideren pertinente.

## 2.6 Formas de Presentación del Reclamo:

Sobre este tema remitieron comentarios las concesionarias Calidda, Enosa y Luz del Sur.

Así, Calidda y Enosa criticaron que no se haya conservado ciertas previsiones existentes en la Directiva N° 001-2004-OS/CD para los casos de reclamos formulados verbalmente, así como por correo electrónico e Internet como es el caso de la facultad de la concesionaria de solicitar al reclamante la formalización escrita del reclamo, pues a su parecer ello da más seguridad a las partes acerca del contenido y alcances del reclamo.

Al respecto, debe señalarse que el planteamiento de dichas concesionarias no es aceptable, porque de aplicarse se estaría generando limitaciones y recarga a los potenciales reclamantes, especialmente aquellos situados en localidades lejanas a los establecimientos comerciales de las concesionarias. Por demás, la tecnología actualmente existente, que incluso algunas concesionarias ya vienen aplicando, permite que se de un trámite más eficiente a los reclamos; es el caso, por ejemplo, de los reclamos por vía telefónica que algunas concesionarias registran en un sistema de grabación, proporcionando a la par un número de registro al reclamante, de modo que no se genera el riesgo sugerido en uno de los comentarios, acerca de que se produzca incertidumbre sobre el contenido y alcances del reclamo.

Asimismo, Calidda y Luz del Sur solicitaron que se precise en la Directiva que en vez que la confirmación de recepción del reclamo planteado por medio del correo electrónico se produzca a las 24 horas siguientes de su envío, ello suceda dentro del día útil siguiente, plazo que se ajustaría a la posibilidad real de la concesionaria de dar debido trámite especialmente a aquellos reclamos recibidos en días inhábiles o en la víspera de los mismos; esta observación ha sido valorada como pertinente y por ende se ha efectuado la precisión respectiva en la Directiva.

## 2.7 Requisitos de Admisibilidad de los Reclamos:

Hidrandina ha opinado que el reclamante debería presentar su documento de identidad a efectos de dar seguridad a los reclamos que se tramiten. Por su parte, Luz del Sur ha solicitado que en los casos en que el reclamante actúe por medio de apoderado o representante, éste deberá presentar copia de su documento de identidad, para prevenir la posible falsificación de documentos y/o el apersonamiento al procedimiento de personas que carezcan de legitimidad para obrar.

Al respecto, se ha desestimado el pedido de las referidas concesionarias teniendo en consideración

los principios de presunción de veracidad (en mérito al que salvo prueba en contrario, se asume como cierta la declaración efectuada por los ciudadanos en el marco de los procedimientos administrativos) y de simplicidad (los trámites deben ser sencillos, debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria). Téngase presente además que incluso, en algunas modalidades de presentación de reclamo que se caracterizan por la no necesidad de movilización del reclamante hacia el local de la concesionaria (caso de la vía telefónica, por citar un ejemplo), la exigencia de presentación de una copia del documento de identidad haría engorroso el procedimiento, neutralizando las ventajas que supondría el uso de esas formas de planteamiento de reclamo. Sin perjuicio de ello, la Directiva no niega la posibilidad de que, en ciertos casos puntuales en que la concesionaria advierta la existencia de circunstancias peculiarmente sospechosas puede ejercer la facultad prevista en la propia Directiva de requerir la presentación de copia del documento de identidad.

## 2.8 Declaración de Inadmisibilidad del Reclamo:

En este punto, Hidrandina ha solicitado que se confiera a la resolución que declara inadmisibile un reclamo el carácter de inimpugnable.

Sobre el particular, se ha desestimado la solicitud de la citada concesionaria por cuanto de conformidad con lo previsto en el artículo 125.4 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, el efecto atribuido a la omisión o falta de subsanación de los requisitos formales concernientes a un pedido por parte de un administrado, es que la entidad a cargo del trámite (en este caso, la correspondiente concesionaria) tenga por no presentada la solicitud.

## 2.9 Declaración de Improcedencia:

Enosa e Hidrandina han cuestionado que entre las causas de improcedencia se haya omitido la inclusión de la figura jurídica denominada como prescripción extintiva, prevista en la Directiva N° 001-2004-OS/CD. Asimismo, Hidrandina ha señalado que debería considerarse también el supuesto del agotamiento de la vía administrativa.

Al respecto, debe indicarse que el tema del agotamiento de la vía administrativa, contrariamente a lo opinado por Hidrandina, sí se encuentra contemplado en el texto bajo análisis, en cuyo literal f) se hace referencia a que se declarará improcedente un reclamo cuando se advierta que la materia controvertida haya sido resuelta en otro procedimiento administrativo.

Por otra parte, se ha estimado pertinente mantener la figura de la prescripción extintiva, reconocida de manera uniforme en nuestro ordenamiento jurídico como uno de los límites legales para el ejercicio de derechos. Es así que en la Directiva se ha indicado que será también causal de improcedencia para un reclamo o apelación, que se oponga la prescripción extintiva por parte del agente al que ello corresponda.

## 2.12 Suspensión del Procedimiento:

Ensa ha propuesto que se precise el alcance temporal de duración de la suspensión del procedimiento administrativo, es decir, ha pedido que se indique cuando debería ser reactivado el trámite.

Sobre el particular, se ha incorporado al numeral 2.12 de la Directiva una referencia en el sentido que el plazo del trámite se reiniciará una vez recibida la información solicitada (en razón de cuyo pedido se optó por decretar la suspensión) o, en su defecto, cuando se hayan cumplido los plazos para la obtención de tal información, sin que ello haya sucedido. Con dicha precisión se evitará que exista incertidumbre en autoridades y sobre todo administrados, respecto al correcto devenir del procedimiento.

## 2.13 Medidas Cautelares:

Calidda ha formulado una serie de reparos a la institución de la medida cautelar contenida en la propuesta de Directiva.

En primer lugar, Calidda considera que el requisito del "perjuicio en la demora" contemplado en la moción normativa no equivale a aquél previsto en el artículo 94 del Reglamento General de OSINERGMIN consistente en "evitar que un daño se torne en irreparable", lo que



a su parecer implicaría relajar las exigencias para el otorgamiento de una medida cautelar. Adicionalmente, Calidda ha dicho que no es posible imaginar un supuesto en el cual se presente un daño irreparable, por lo que debería eliminarse la facultad de la JARU de dictar medidas cautelares, más aún si con su dictado podría generarse un riesgo de afectación a condiciones de calidad y seguridad para el otorgamiento de un suministro.

Al respecto, se ha rechazado el pedido de eliminación de las medidas precautorias formulado por Calidda, por cuanto contrariamente a lo opinado por dicha concesionaria, bajo el ámbito de análisis, no existe divergencia entre los conceptos de "perjuicio en la demora" y el de "evitar que un daño se torne en irreparable"; en efecto, durante los años de vigencia de la Directiva N° 001-2004-OS/CD, en que también se contempla la figura de la medida cautelar, se ha constatado que en algunas ocasiones las empresas concesionarias de distribución de servicios públicos energéticos han adoptado alguna decisión, en apariencia contraria al ordenamiento que rige tales servicios, afectando negativamente los derechos de los usuarios y otras personas que optan por reclamar, pero cuya atención por la vía del reclamo podría tener un trámite relativamente extenso en cuyo devenir se podría estar ocasionando perjuicios (daños) que no podrán ser revertidos semanas después cuando culmine el procedimiento principal de reclamo. Ese es el caso por ejemplo del corte del servicio de energía eléctrica a un hogar o industria que, sin embargo, en apariencia, no había incurrido en causal alguna de corte contemplada en la normativa vigente; la ulterior reposición del servicio a quien posiblemente se le privó de éste en forma indebida (si es que el reclamo es finalmente favorable a quién lo planteó) no podrá reparar las implicancias dañosas generadas durante el tiempo de carencia del servicio.

Evidentemente, las medidas cautelares no podrán ser otorgadas en aquellos casos en que los Vocales de la JARU adviertan la existencia de riesgo o peligro para las personas y los bienes por la falta de cumplimiento de normas de seguridad y/o técnicas, así como tampoco en situaciones en que no se cuente con elementos probatorios suficientes que permitan apreciar circunstancias que generen convicción a los Vocales acerca de la verosimilitud en la apariencia de un derecho afectado por la actuación o inacción de una concesionaria. Como referencia adicional, es oportuno señalar que es significativo el porcentaje de reclamantes que no acreditan el cumplimiento del conjunto de los requisitos exigidos por la Directiva N° 001-2004-OS/CD (disposición semejante a la contenida en la propuesta de Directiva bajo análisis), pues entre enero de 2006 y agosto de 2007 la JARU atendió 159 pedidos de medida cautelar, siendo que en únicamente 27 de ellos se otorgó la medida solicitada; esa cantidad equivale al 17% de las medidas cautelares pedidas, lo que evidencia que el examen que efectúa la JARU es riguroso, no siendo la medida cautelar un camino abreviado para generar una protección inadecuada que beneficie al reclamante como sugirió Calidda en su comentario.

En segundo lugar, Calidda ha señalado que resulta incorrecto que se haya previsto la posibilidad del dictado de medidas cautelares antes del inicio del procedimiento, toda vez que de conformidad con el artículo 146 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, solamente resultaría factible que las entidades administrativas dicten medidas de esa índole una vez iniciados los respectivos procedimientos. Además Calidda alegó que debido a la escasa dificultad que involucra la presentación de un reclamo, no resultaba proporcional permitir esa posibilidad de interposición de medida cautelar anticipada.

Sobre el particular, debe indicarse que la interpretación que ha efectuado Calidda acerca de los alcances del artículo 146 de la Ley del Procedimiento Administrativo General es inadecuada, por cuanto dicha norma no prohíbe la posibilidad de que se dicten medidas cautelares anticipadas, sino que únicamente enuncia la posibilidad de que se dicten medidas cautelares en el marco de los procedimientos administrativos; en otras palabras, la norma en mención se refiere exclusivamente al dictado de medidas cautelares dentro de un procedimiento administrativo, no pronunciándose a favor ni en contra de la posibilidad de que se dicten medidas cautelares fuera de él. Considerando la falta de norma expresa en el ámbito administrativo que se pronuncie acerca de las medidas cautelares anticipadas, resulta de aplicación pertinente en vía supletoria el artículo 636 del Código Procesal Civil que regula una institución equivalente: La medida cautelar fuera de proceso.

Por demás, la preocupación de Calidda acerca de que resulte desproporcionado que los ciudadanos puedan plantear medidas cautelares inclusive antes de iniciado un procedimiento de reclamo, carece de fundamento debido a la exigencia de pronta activación de reclamo contenida en la propia Directiva, a la necesidad de que quien solicita el dictado de la medida cumpla una serie de requisitos y además, que dicho solicitante aporte elementos que generen un grado de convicción tal en los Vocales de la JARU que motive que éstos decidan conceder la medida precautoria, tal como se ha expuesto párrafos atrás. Por demás, dado el carácter provisorio de la medida cautelar, la concesionaria podría recurrir contra la resolución administrativa que la otorga, así como solicitar en cualquier momento su variación, de contar con sustento para ello.

El tercer y último aspecto abordado por Calidda en este punto es el concerniente a la contracautela. Al respecto, la citada concesionaria ha pedido que se precise cuál es la forma en que se va a determinar el importe de la contracautela, así como el procedimiento para la ejecución de la misma en caso el reclamo del usuario haya sido declarado infundado.

Respecto a la fijación del importe de la contracautela, debe tenerse presente que de acuerdo a lo previsto en el artículo 613 del Código Procesal Civil, aplicable supletoriamente en el ámbito administrativo, la admisión de la contracautela en cuanto a su naturaleza y monto, es una potestad de las autoridades a cargo del trámite cautelar (en este caso, los Vocales de la JARU), siendo de su cargo la aceptación y graduación de la contracautela ofrecida por el solicitante de la medida cautelar, pudiendo incluso dichos funcionarios disponer la modificación de la modalidad de contracautela ofrecida. Por demás, es oportuno señalar que a lo largo de los últimos años la JARU ha venido solicitando de manera uniforme que la contracautela se presente bajo la forma de una caución juratoria, la cual obviamente deberá guardar relación directa con el valor patrimonial en controversia en el caso concreto. Por ello, no se ha aceptado la sugerencia de la concesionaria en este extremo.

Por otra parte, en lo que se refiere al procedimiento para la ejecución de la contracautela, debe indicarse que ello ha sido explicado al analizar los comentarios al numeral 1.2 de la Directiva en la parte concerniente a la "caución juratoria" y además, ese tema ha sido expresamente tratado en el citado numeral de la misma Directiva.

### 3.2 Tramitación del Reclamo:

Hidrandina y Luz del Sur han indicado que se debería mantener alguna disposición sobre atención rápida de reclamos como la contenida en la Directiva N° 001-2004-OS/CD, en el sentido que si en los primeros diez (10) días de planteado el reclamo, el ciudadano que lo interpuso queda conforme con la solución que le pudiese plantear la concesionaria, no sería necesario formar un expediente, bastando tan solo que se haya suscrito un acta de conformidad o acuerdo entre las partes.

Al respecto, debe señalarse que la citada propuesta ha sido desestimada por cuanto la Directiva no contempla exigencia alguna de armado de un expediente durante el trámite del reclamo en primera instancia, siendo sí en cambio ello una obligación para la concesionaria ante la eventualidad que el reclamante opte por recurrir en apelación. En ese sentido, si es que el reclamante y la concesionaria llegasen a celebrar un acuerdo que de fin al trámite de reclamo, sea que ello ocurra durante los primeros días de haberlo planteado o incluso en víspera del vencimiento del plazo máximo legal para resolver, será lícito que ello haya sucedido sin mediar un expediente de reclamo propiamente dicho, bastando que se cuente con el acta del acuerdo suscrita por ambas partes; sin perjuicio de ello, evidentemente la concesionaria deberá cuando menos contar con todos los actuados en el trámite y facilitárselos al reclamante en cualquier oportunidad que lo solicite.

### 3.4 Silencio Administrativo Positivo:

Luz del Sur ha señalado que el planteamiento contenido en el literal c) del numeral 3.4 de la propuesta de norma, referido a que el silencio administrativo positivo podría operar en aquellos casos en que la JARU haya anulado un pronunciamiento de la concesionaria si es que ésta no expide nueva resolución o no notifica ésta al reclamante dentro de los plazos indicados por la segunda instancia, debería ser eliminado de la norma sometida a discusión, pues a su

parecer con ello se contravendría los plazos de treinta (30) días para resolver y cinco (5) para notificar previstos en la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Sobre el particular, se ha desestimado la citada sugerencia de Luz del Sur considerando que cuando OSINERGMIN declara la nulidad de una resolución expedida por una concesionaria en el marco de un procedimiento de reclamo, lo que ocurre en realidad es que se devuelven los actuados a la primera instancia administrativa (que ya contó previamente con un plazo de hasta 30 días hábiles para evaluar el reclamo y emitir su resolución) a efecto de que la concesionaria ejecute alguna actuación específica que omitió y en razón de la misma complete su análisis y emita nueva resolución sobre el reclamo. En ese sentido, la concesionaria, como consecuencia de la nulidad, cuenta con un plazo adicional a los treinta (30) días iniciales (los de su primera evaluación), el cual podría ser equivalente en días a aquél o eventualmente menor, según disponga el superior jerárquico de acuerdo a la naturaleza de los actos que deban realizarse.

En efecto, no debe perderse de vista que en el artículo 188.1 de la Ley del Procedimiento Administrativo General se hace referencia a que "Los procedimientos administrativos sujetos a silencio administrativo positivo quedarán automáticamente aprobados en los términos en que fueron solicitados si transcurrido el plazo establecido o máximo, la entidad no hubiera comunicado al administrado el pronunciamiento". Ello evidencia que sí resulta factible que en un plazo que no contravenga el término temporal legal (como sería el caso de un plazo inferior al máximo legal, definido por la última instancia administrativa para la realización de una actuación específica por parte del órgano emisor – concesionaria – al que se le anuló un acto administrativo), opere la institución del silencio administrativo positivo.

Complementando lo dicho en el párrafo precedente, es oportuno mencionar que el artículo 35 de la Ley del Procedimiento Administrativo General prevé que el plazo que transcurra desde el inicio de un procedimiento administrativo de evaluación previa (como es el caso de los procedimientos de reclamos de usuarios de servicios públicos) hasta que sea dictada la resolución respectiva, no puede exceder de treinta (30) días hábiles, siendo perfectamente válido por tanto que el plazo concedido a las concesionarias para nuevo pronunciamiento post – nulidad sea menor, ya que ellas van a tener que pronunciarse por segunda vez (como efecto de la nulidad) sobre un tema que previamente han conocido y analizado, lo que ha sucedido además en razón de una deficiencia en que han incurrido por omisión propia.

### 3.5 Recursos Administrativos Frente a Resoluciones de la Concesionaria:

Calidda, Hidrandina y Luz del Sur han cuestionado que en el proyecto de Directiva se haya previsto que los recursos de reconsideración deban ser resueltos por las concesionarias en un plazo de quince (15) días hábiles y no de treinta (30) días hábiles como se ha considerado hasta ahora en normas previamente emitidas como es el caso de la Directiva N° 001-2004-OS/CD. En opinión de dichas concesionarias, la propuesta de Directiva contravendría el artículo 207.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, norma de mayor jerarquía normativa. Finalmente, Calidda ha señalado que no resultan claros los motivos por lo que la propuesta establece una diferencia entre el plazo del que dispondrían las concesionarias para resolver el recurso de reconsideración (15 días hábiles), respecto del concedido a la JARU para pronunciarse acerca de las apelaciones (30 días hábiles).

En este punto es necesario señalar que contrariamente a lo afirmado por las concesionarias antes referidas, el establecimiento de un plazo de quince (15) días hábiles para resolver los recursos de reconsideración no contraviene la legalidad. A tal efecto, debe considerarse que de conformidad con lo previsto en el literal c) del artículo 3 de la Ley N° 27332 - Ley Marco de los Organismos Reguladores, modificado por Ley N° 27631, así como lo dispuesto en el artículo 21 del Decreto Supremo N° 054-2001-PCM – Reglamento de OSINERGMIN, modificado por el artículo 4 del Decreto Supremo N° 007-2005-PCM, este organismo regulador cuenta con atribuciones normativas delegadas por norma con rango de ley para dictar reglamentos y disposiciones específicas que regulen los procedimientos a su cargo, así como para definir las obligaciones de las concesionarias frente a sus usuarios. En razón de ello, el hecho que la nueva Directiva de Reclamos en que se ha fijado un plazo

más célere para la atención de las reconsideraciones, sea aprobada por resolución del Consejo Directivo de OSINERGMIN, no torna en ilegal a dicha disposición específica por cuanto la emisión de la Directiva responde a un mandato contenido en una norma con rango de ley (Ley N° 27332, modificada por Ley N° 27631) cuya versión vigente tiene el carácter de norma especial y posterior a aquella otra contenida en el artículo 207.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

En cuanto a que se estaría generando un trato diferenciado no justificado para las concesionarias, respecto del que recibe OSINERGMIN, en lo concerniente a los plazos resolutive de medios impugnatorios, debe señalarse que ello no es así, toda vez que el recurso de reconsideración es visto, en segunda oportunidad, por la misma entidad que emitió la resolución impugnada (la concesionaria) y que por tanto conoce el caso a fin de que efectúe un re-examen, siendo además que dicho recurso en la generalidad de los casos se sustenta en un nuevo medio de prueba consistente en algunos documentos adicionales que simplemente completarían el panorama para los funcionarios que ya conocieron el caso previamente; en cambio, cuando se interpone un recurso de apelación, la materia pasará a conocimiento de funcionarios distintos (la JARU de OSINERGMIN) que no han conocido el caso previamente y que recibirán un expediente más voluminoso que el que tuvo la concesionaria en su poder (pues al escrito de reclamo y pruebas presentados por el recurrente a la concesionaria, se le habrán agregado otros producidos por cuenta de la propia concesionaria al resolver el reclamo y alguna eventual reconsideración, así como los inherentes al recurso de apelación planteado). He ahí suficientes fundamentos para justificar la diferenciación en cuanto a los plazos asignados.

Finalmente, es necesario señalar que en otros organismos reguladores del Perú que tienen bajo su cargo la responsabilidad de resolver reclamos de usuarios de servicios públicos, la reducción del plazo para resolver el recurso de reconsideración (a la que se oponen algunas concesionarias del sector energía) ha sido aceptada y opera sin inconvenientes desde tiempo atrás. Es el caso de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS en la que en el año 2003 se aprobó mediante Resolución de Consejo Directivo N° 005-2003-SUNASS-CD el Reglamento de Reclamos Comerciales de Usuarios de Servicios de Saneamiento, en cuyo artículo 16 se señalaba expresamente que "La resolución referida al recurso de reconsideración deberá expedirse dentro de los quince días hábiles siguientes de presentado el recurso. La notificación de la resolución se realizará dentro de los cinco días hábiles posteriores a su emisión". Dicha disposición ha sido ratificada por la SUNASS a través del dictado de la Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD mediante la que se aprobó el actualmente vigente Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, en cuyo artículo 23 se ha reproducido un artículo con idéntico tenor al recién citado. De igual modo, resulta oportuno señalar que en el sector telecomunicaciones y concretamente en lo que concierne a los procedimientos de reclamo que se siguen ante el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, se han establecido plazos resolutive de incluso apenas cinco (5) días hábiles para los recursos administrativos sobre determinadas materias específicas.

### 4. Título Cuarto: Queja:

Enosa y Luz del Sur han pedido que se elimine la causal contenida en el literal k) del numeral 4.1, que se refiere a "otros defectos de tramitación del procedimiento que impidieran su curso regular"; asimismo, Enosa ha pedido la eliminación de la causal prevista en el literal g) que menciona que será causal de queja el hecho que la concesionaria haya optado "Por suspender injustificadamente el procedimiento de reclamo".

Para Enosa, el carácter genérico de ambas causales generará arbitrariedad y subjetivismo al momento de calificar una queja. Por su parte, Luz del Sur ha expresado que sus cuestionamientos al literal k) obedecen a que las quejas deberían sustentarse en supuestos específicos, puesto que si la queja es declarada fundada, la JARU iniciará una investigación que puede concluir en un procedimiento administrativo sancionador, en cuyo caso la infracción debe estar debidamente tipificada.



Sobre el particular, no debe perderse de vista que de conformidad con lo previsto en el artículo 158.1 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, los administrados pueden formular queja contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos en las normas, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deban ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto materia de controversia. Atendiendo a que los precitados literales g) y k) se orientan precisamente a que el trámite de reclamo no sea distorsionado en perjuicio del reclamante y a que dichos dispositivos se encuentran comprendidos dentro de los alcances del mencionado artículo 158.1, se ha considerado pertinente que permanezcan dentro del texto de la Directiva.

Asimismo, es necesario precisar que resulta errada la creencia de que cuando una queja sea declarada fundada por OSINERGMIN ello implique la inmediata posibilidad de que necesariamente se imponga una sanción a la concesionaria, por cuanto tal equivalencia no existe. En efecto, la imposición de una sanción solamente será posible cuando seguido un procedimiento administrativo sancionador, se haya constatado que la concesionaria incurrió en alguna infracción específica expresamente tipificada en la escala de multas y sanciones de OSINERGMIN o norma equivalente.

Por otra parte, Luz del Sur ha solicitado que en el literal e) del numeral 4.1 y en el cuarto párrafo del numeral 4.4 no se reduzca los plazos concedidos a la concesionaria a tres (3) días hábiles, sino que ambos queden fijados en cinco (5) días hábiles, pues con éstos últimos plazos las concesionarias estarán en condición de cumplir con las gestiones que le han sido encomendadas. Atendiendo a un criterio de razonabilidad, la propuesta de la concesionaria expresada en este último párrafo, ha sido aceptada.

#### **5.4 Agotamiento de la Vía Administrativa:**

Luz del Sur ha sugerido que al final del segundo párrafo del numeral bajo comentario se añada una mención referida a que mientras no se resuelvan los pedidos de aclaración y de rectificación de resoluciones, se suspendan los plazos de ejecución de las mismas. En sustento de su posición la concesionaria ha citado un extracto de una casación en la que la Corte Suprema de Justicia de la República expresó que el plazo para impugnar una resolución comienza no desde que se notificó la resolución aclarada, sino a partir de la resolución que se pronuncia sobre la aclaración. Finalmente, Luz del Sur indicó que nada tiene que ver el carácter ejecutorio de los actos administrativos con la prórroga del plazo de exigibilidad de las obligaciones contenidas en éstos.

En primer término, debe señalarse que el artículo 192 de la Ley del Procedimiento Administrativo General es claro al establecer que los actos administrativos tendrán carácter ejecutorio, salvo disposición legal expresa en contrario, mandato judicial o que estén sujetos a condición o plazo conforme a ley, lo que significa que, salvo que medie alguno de tales supuestos de excepción recién enunciados, el mandato contenido en la resolución debe ser obligatoriamente cumplido por el destinatario del mismo.

Asimismo, debe tenerse presente que de acuerdo con lo establecido en el artículo 5.3 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, las resoluciones judiciales en principio deben acatarse solamente para el caso concreto en que se dictaron, no siendo extensible su efecto a terceros procesos y sujetos ajenos a aquellos para los que se dictó. De igual manera, es pertinente citar el artículo 2.7 de la ley recién referida, en la que se menciona que constituirá fuente de derecho para los procedimientos administrativos, aquella jurisprudencia proveniente de las autoridades jurisdiccionales que interpreten disposiciones administrativas.

Teniendo presente las normas comentadas en el párrafo previo, queda claro que una resolución jurisdiccional como la citada por Luz del Sur como fundamento de su posición, no resulta sustento suficiente para que se justifique la modificación del texto de la Directiva, toda vez que dicha jurisprudencia no ha interpretado disposiciones administrativas (sino que se refiere más bien a actuaciones de índole procesal civil – se alude a la notificación de un auto judicial - ), no es un precedente jurisprudencial y además es una resolución con alcances restringidos únicamente a las partes intervinientes en el respectivo proceso judicial.

Por los citados argumentos, se ha desestimado la propuesta de Luz del Sur. No obstante ello, es oportuno mencionar que en la eventualidad que la JARU efectivamente tuviese que emitir una resolución de aclaración o de rectificación de error

material o numérico que incidiese en la ejecución del acto administrativo, dichas circunstancias conjuntamente con la conducta de los administrados serán meritadas por los funcionarios de OSINERGMIN encargados de velar por el cumplimiento de los actos administrativos, en aplicación del principio de razonabilidad contemplado en el artículo 1.4 de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

#### **6. Título Sexto: Del Cumplimiento y la Ejecución de las Resoluciones:**

Luz del Sur ha sugerido que se retire la facultad de verificación del cumplimiento de acuerdos de los concesionarios con sus usuarios, alegando los mismos motivos que esgrimió en sus comentarios acerca del punto I relativo a los Objetivos de la Directiva.

Se ha rechazado el planteamiento de la referida concesionaria por las mismas consideraciones expuestas en el punto I – Objetivos.

#### **7. Título Séptimo: De la Aplicación de Sanciones:**

Luz del Sur ha propuesto que se retire la posibilidad de que se establezcan a futuro sanciones para las concesionarias por el incumplimiento de los acuerdos celebrados con sus usuarios. El fundamento de Luz del Sur ha sido el mismo empleado para cuestionar los Objetivos del proyecto de Directiva.

Se ha rechazado el planteamiento de la referida concesionaria por las mismas consideraciones expuestas en el punto I – Objetivos.

#### **Sugerencia Adicional planteada por Enosa:**

Enosa ha criticado que el proyecto de Directiva no haya incluido una mención a sanciones para aquellas personas que reclaman de forma temeraria con la finalidad de dilatar el pago de sus obligaciones frente a las concesionarias, buscando evitar así el corte del suministro.

La materia planteada por Enosa deberá ser evaluada a futuro en ocasión de una revisión integral a la Escala de Multas y Sanciones, en lo que a temas de reclamos concierne. Sin perjuicio de ello, es menester acotar que de acuerdo a la experiencia de JARU, la mejor manera de disuadir la presentación de reclamos reiterativos por parte de usuarios que buscan aprovecharse del sistema (específicamente de la "garantía del usuario" que suspende la exigibilidad de las obligaciones en tanto este vigente el trámite de reclamo sobre las mismas) es la celeridad en la atención; en efecto, conforme se ha ido incrementando la rapidez con que JARU resuelve (actualmente 6 días hábiles en promedio) se ha evidenciado una disminución del número de personas que reiteradamente presentaban reclamos, pues para quienes tenían esa lógica detrás de sus reclamos, el nuevo escenario de mayor eficiencia resolutoria no resultaba ya conveniente, pues no logran autogenerar el "financiamiento" que antes sí obtenían apoyándose en la "garantía del usuario".

#### **Principales Innovaciones Contenidas en la Nueva Directiva:**

A continuación se exponen los principales cambios planteados en la nueva Directiva de Reclamos:

#### **I-Conservación de Información sobre Suministros:**

En concordancia con el numeral 8.1.1 de la Resolución Ministerial N° 571-2006-MEM/DM – Norma DGE "Reintegros y Recuperos de Energía Eléctrica", dispositivo de carácter especial del sector energía dictado por el Ministerio de Energía y Minas a fines del año 2006 y el inciso 1) del artículo 2001 del Código Civil, se ha previsto en el artículo 1.3 de la Directiva que las concesionarias conserven por un plazo no menor de diez (10) años una serie de documentos e información que tendrá carácter esencial para efecto de dar solución a los eventuales reclamos que los usuarios puedan plantear. Téngase presente que, precisamente en la citada norma ministerial se fijó que el plazo prescriptorio para reclamar respecto a excesivos consumos facturados sea de una década.

#### **II – Notificación de Resoluciones:**

En el artículo 1.9 de la Directiva se ha establecido un minucioso y ordenado esquema de actividades que

deberán observar tanto las concesionarias, como la JARU a fin de que el acto de notificación sea efectivo y los administrados puedan conocer el sentido de lo resuelto en el marco de su trámite de reclamo.

En efecto, una de las debilidades detectadas en el diseño del procedimiento de reclamo, a través de su aplicación durante los últimos años, ha sido la carencia de disposiciones para atender determinados problemas relacionados con la comunicación de las resoluciones a los administrados.

Adicionalmente, se ha incorporado la figura de la notificación por la vía de la publicación de edictos en diarios (reconocida y utilizada desde tiempo atrás por otras entidades públicas), para los casos en que se ignore o sea de imposible ubicación el domicilio del usuario, así como para aquellos supuestos en que circunstancias excepcionales impidan que se ejecute adecuadamente una notificación.

Finalmente, se incorpora la posibilidad de efectuar notificaciones por la vía del correo electrónico, siempre que el usuario así lo consienta. De ese modo, se podrá alcanzar una comunicación más célere y fluida de las decisiones adoptadas por la JARU a las personas involucradas como parte en los procedimientos de reclamo; téngase presente a estos efectos que, una de las metas de la JARU es atender con prontitud los casos a su cargo, por lo que tan importante como resolver de forma rápida (y obviamente sin perder la calidad en la emisión de las resoluciones) es que la decisión sea comunicada con inmediatez a los directamente interesados.

### III- Formas de presentación del Reclamo:

En el artículo 2.6 de la Directiva se ha agregado la posibilidad de que los reclamos sean presentados por la vía del correo electrónico. Con ello se busca generar una facilidad para que la ciudadanía ejerza su derecho a reclamar usando para ello los medios tecnológicos que acepta la legislación nacional (Ley del Procedimiento Administrativo General) y que le pueden simplificar el acceso y la comunicación hacia las concesionarias y el organismo regulador.

### IV- Medidas Cautelares:

La medida cautelar es una figura jurídica que permite que una autoridad dicte un pronunciamiento de carácter provisional y preventivo a fin de asegurar que se pueda cumplir (que sea efectivo) el pronunciamiento final o de fondo que en un momento posterior se expedirá en el marco de un procedimiento.

Si bien esta herramienta ya se encuentra contemplada en las normas vigentes, en el artículo 2.13 del Proyecto se efectúan algunas precisiones para optimizar su adecuado uso.

En primer término se ha previsto que los usuarios que se sientan afectados por alguna actuación u omisión de parte de la concesionaria podrán solicitar ante la JARU (y en su caso obtener que se les conceda) una medida cautelar incluso antes de dar inicio al trámite de reclamo; sin embargo, a fin de asegurar que efectivamente la medida cautelar se relacione con una controversia con la concesionaria y no se de lugar a una situación de larga e indefinida suspensión en pro del usuario (sin que se aborde el tema de fondo), se ha dispuesto que la medida cautelar anticipada (o concedida fuera/antes del procedimiento) quedará sin efecto si es que dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su otorgamiento el usuario no da inicio al trámite de reclamo propiamente dicho.

Por otro lado, se ha precisado que contra la resolución de JARU que se pronuncia sobre la medida cautelar, podrán plantear medios impugnatorios tanto el usuario como la concesionaria. Ello por consideraciones de equidad que no se advierten en la vigente Directiva de reclamos (en la que única y exclusivamente se otorga al usuario el derecho a recurrir cuando se le deniega una medida precautoria).

### V- Silencio Administrativo Positivo:

En el artículo 3.4 de la Directiva se ha efectuado precisiones acerca de los supuestos en que opera la figura del silencio administrativo positivo que da lugar a que, en aquellos supuestos en que la concesionaria omite atender oportunamente y de acuerdo a los parámetros normativos vigentes algún aspecto comprendido en el reclamo

interpuesto por el usuario, se entenderá que de forma ficta se ha emitido una resolución favorable al administrado en aquello que sea jurídicamente posible.

Esto cobra peculiar relevancia por cuanto en fecha reciente el Congreso de la República a dictado la Ley N° 29060, precisamente referida a la aplicación del silencio administrativo por las entidades públicas.

### VI- Recursos Administrativos:

Cómo se puede advertir de la revisión del artículo 3.5 de la Directiva, se propone que a futuro el tiempo con que cuenten las concesionarias para pronunciarse sobre un recurso de reconsideración sea de únicamente quince (15) días hábiles y no treinta (30) como antes sucedía.

Ello por cuanto, la concesionaria será quien deba pronunciarse nuevamente sobre ese tema ligado al reclamo que previamente conoció, analizó y resolvió, siendo habitualmente pocos los medios probatorios que sustentan tal medio impugnatorio.

### VII- Suspensión del Procedimiento:

En el artículo 2.12 de la Directiva se incorpora la figura de la suspensión del procedimiento, actualmente no prevista en la normativa vigente.

Esta herramienta cuyo uso está previsto con carácter excepcional, resultará de utilidad para la atención de procedimientos de reclamo de particular nivel de dificultad, especialmente cuando involucren temas novedosos para la autoridad administrativa, que requieran una indagación previa antes de expedir pronunciamiento (Un caso reciente que ilustra como habría resultado de utilidad esa figura es el de la nueva tecnología de Redes DAM aplicada por la concesionaria Edelnor S.A.A. en algunas locaciones del Callao).

La carencia del mecanismo de la suspensión puede originar que los procedimientos se extiendan en el tiempo a un punto tal que se excedan los plazos límite y se generen responsabilidades para los funcionarios a cargo del trámite, quienes en supuestos como el expuesto no habrían demorado la emisión de su fallo por desidia, sino por la necesidad de contar en casos muy puntuales con mayor información y mejores elementos de juicio para poder resolver.

### VIII- Verificación de casos resueltos en primera instancia:

Hasta ahora, la Secretaría Técnica de los Órganos Resolutivos del OSINERGMIN resultaba competente única y exclusivamente para verificar el cumplimiento de lo resuelto por las Salas que integran la JARU. En razón de ello, se ha advertido que existe un vacío normativo, en la medida que no hay a la fecha un funcionario o área a quien corresponda atender los pedidos de usuarios para constatar el cumplimiento de resoluciones o de actas de acuerdo producidos a nivel de primera instancia en lo que al procedimiento de reclamos de usuarios concierne (es decir cuando el expediente se cierra a nivel de concesionaria), en que se hayan fijado términos favorables a los reclamantes.

En razón de ello, se definió la necesidad de dictar disposiciones de carácter normativo que permitan que a futuro, la Secretaría Técnica de los Órganos Resolutivos de OSINERGMIN adquiera competencia para verificar también el cumplimiento de lo actuado en primera instancia.

Es en atención a ello que en el artículo 6.1 del Proyecto, así como en su única Disposición Modificatoria (a través de la que se varían los alcances de las facultades de constatación de cumplimiento originalmente conferidos a la Secretaría Técnica en el Reglamento de la JARU), se ha propuesto conferir atribuciones a esta dependencia para constatar también el cumplimiento de las resoluciones y actas de acuerdo generados a nivel de primera instancia administrativa, siempre que el reclamante así se lo haya solicitado a esta dependencia dentro del año siguiente a la producción del acto en que se incluyeron compromisos incumplidos posteriormente por la concesionaria.