



# ELECTRO PANGOA SA

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



# “PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE ATENCION DE RECLAMO DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL”



# CAPITULO I: DISPOSICIÓN GENERALES

## Artículo 1°.- OBJETIVO:

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



## ARTÍCULO 2°.- ALCANCE:

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

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

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

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

**2.4 Procedimiento Administrativo de Supervisión del Cumplimiento de las Resoluciones emitidas.**



# PROCEDIMIENTO DE RECLAMO

## Artículo 13°.- MATERIAS RECLAMABLES

### 13.1 Son objeto de reclamo las siguientes materias:

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



## Artículo 14°.- PRESENTACIÓN DEL RECLAMO

# Dónde reclamar:

Los reclamos pueden ser presentados por los siguientes medios:

- Personal (acercándose a nuestras oficinas ubicadas en Av. España N° 698).
- Telefonía: 934564052 y por email: [at\\_epasa@electropangoa.com.pe](mailto:at_epasa@electropangoa.com.pe)
- Escrita .
- Libro de Observaciones



Por escrito.



O vía telefónica.



O por correo electrónico o a través de su página web.



O personalmente en sus oficinas de atención.

# ¿QUIÉNES PUEDEN PRESENTAR UN RECLAMO?

- ❖ Titular del servicio.
- ❖ Terceros que acrediten legitimo interés.
- ❖ Representantes con facultades dadas para el acto.



## Artículo 15°.- RECEPCIÓN Y REGISTRO DEL RECLAMO

15.1 En cualquiera de las modalidades, la empresa distribuidora deberá proporcionar al usuario el **NÚMERO DE REGISTRO DEL RECLAMO**, que le permita realizar el seguimiento del procedimiento iniciado.

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

15.3 Para el caso del reclamo presentado en el Libro de Observaciones el plazo máximo para remitir al usuario el número de registro es de dos **(2) días hábiles de presentado.**

15.4 Para el caso de los reclamos telefónicos, la empresa distribuidora está obligada a leer al usuario, durante el mismo acto de comunicación, la transcripción que ha hecho de su reclamo, y efectuar cualquier cambio que sea solicitado, previamente a registrarlo.

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



## Artículo 16º.- GARANTÍAS A FAVOR DEL RECLAMANTE:

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

16.2 Hasta que se resuelva el reclamo definitivamente en sede administrativa, **los recibos posteriores no deberán incorporar la deuda reclamada**; sin perjuicio de indicar de manera informativa el monto que se encuentra suspendido por encontrarse en reclamo. La empresa distribuidora tampoco podrá efectuar gestión alguna con la finalidad de cobrar las deudas reclamadas; no están comprendidas en este supuesto las propuestas que formule la distribuidora al usuario con el objetivo de intentar alcanzar un acuerdo.

16.3 Mientras el reclamo se encuentre en trámite, **el servicio público de electricidad o gas natural no podrá ser interrumpido**, siempre que el usuario cumpla con las demás obligaciones comerciales y técnicas que no sean materia del reclamo.

16.4 De igual modo, en el caso de reclamos por oposición a la instalación de suministro, tampoco se podrá proceder con dicha instalación (o con la reinstalación de un suministro), en tanto aun se encuentre en trámite el procedimiento de reclamo.

## Artículo 17°.- REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD DEL RECLAMO

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

- a) **Nombre completo del usuario.** En caso el reclamo sea presentado por el representante o apoderado del usuario deberá acreditarlo con la documentación correspondiente.
- b) **Número del documento** de identidad del usuario y, de ser el caso, de su representante o apoderado.
- c) **Domicilio para los efectos de las notificaciones**, el cual deberá ubicarse en la ciudad donde se ubica el suministro, o de no contar con éste, dentro de la ciudad en que se encuentra el ámbito de acción de la empresa distribuidora. La empresa distribuidora podrá proporcionar una casilla electrónica al usuario para efectos de la notificación.
- d) **Petitorio claro y preciso.**
- e) **Número de suministro**, de ser el caso.
- f) **Firma o huella digital**, de permitirlo la modalidad elegida.

17.2 De no cumplirse con alguno de los mencionados requisitos, la empresa distribuidora podrá requerir al usuario, en el plazo de dos (2) días hábiles, que subsane la omisión. Dicha subsanación deberá efectuarse dentro de los dos (2) días hábiles de solicitada.

## Artículo 18°.- ACUERDO DE PARTES

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

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

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

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

18.5 **No podrán celebrarse acuerdos durante las inspecciones de campo.**

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

## Artículo 20°.- RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

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

- a) Los reclamos en que se cuestione el corte del servicio efectuado y se solicite su reposición: dentro del plazo de diez (10) días hábiles, desde el día siguiente a su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad.
  
- b) Los reclamos en que se cuestione únicamente el exceso de consumo de energía eléctrica de usuarios en la opción tarifaria BT5B y/o cargos mínimos o cargos asociados al consumo; y se advierta errores de facturación (10) días hábiles, desde el día siguiente a su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad.
  
- c) Los reclamos en que se cuestione únicamente el exceso de consumo de energía eléctrica de usuarios en la opción tarifaria BT5B y/o cargos mínimos o cargos asociados al consumo; luego de la evaluación a que se refieren los literales c) en adelante del numeral 3) del artículo 19°: dentro del plazo de treinta (30) días hábiles, desde el día siguiente a su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad.
  
- d) Los reclamos que se reiteran a materias distintas o adicionales a las mencionadas en los literales precedentes: dentro del plazo de treinta (30) días hábiles, desde el día siguiente a su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad.

# HAY ERROR DE LECTURA

Emitir resolución, de reclamo fundado

# NO HAY ERROR DE LECTURA

Emitir resolución, de reclamo infundado.

Si el usuario  
persiste

Se realizara pruebas de contraste de medidores solo si el usuario lo solicite dentro de (4) días hábiles.

Electro Pangoa hará el contraste solo si el consumo excede el 40% el consumo promedio de los últimos doce meses.



## 20.2 La empresa distribuidora declarará improcedente el reclamo cuando:

- a) El pedido esté vinculado a una **materia que no es reclamable** a través de este procedimiento.
- b) Quien reclama **carezca de interés o legitimidad para obrar**.
- c) Cuando el pedido sea jurídica o físicamente imposible.
- d) Cuando existan acuerdos entre la empresa distribuidora y el usuario sobre la **misma materia reclamada**.
- e) Cuando la materia reclamada haya sido resuelta o se encuentre en trámite dentro de otro procedimiento administrativo.



# Resolución de Reclamo



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

a) **FUNDADO**: cuando el usuario tenga razón en su reclamo. En este caso, deberá señalar obligatoriamente de forma clara y expresa la medida correctiva que aplicará y el plazo en el que la realizará.

b) **FUNDADO EN PARTE**: cuando el usuario tenga parcialmente la razón en su reclamo. En este caso, deberá señalar la medida correctiva que corresponde sobre el punto en el que el usuario tuvo razón, así como el plazo en que la realizará. Además, la empresa distribuidora deberá señalar el sentido de los demás aspectos reclamados.

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

Si el usuario no está de acuerdo con la resolución tiene un plazo de 15 días para presentar un recurso de reconsideración o apelación.

## Artículo 21º.- Silencio Administrativo Positivo

Si la empresa no se pronuncia sobre un reclamo, o si no la notifica la resolución sobre el mismo dentro de los plazos indicados , se aplicará el **SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO**, lo cual quiere decir que su reclamo ha sido considerado **FUNDADO.**



The background is a dark blue gradient. In the four corners, there are white, stylized circuit board traces. These traces consist of straight lines of varying lengths and angles, ending in small white circles, resembling a network or data flow diagram.

# FORMATOS



**Gracias!!!**