1999-07-22.- R. N° 482-1999-OS/CD.-Aprueban Directiva N° 001-99-OS/CD sobre normas que regulan el procedimiento administrativo de reclamaciones de usuarios del Servicio Público de Electricidad. *(1999-08-04)*. Incluye modificación según Resolución de Consejo Directivo-Organismo Supervisor de la Inversión en Energía OSINERG N° 528-1999-OS/CD. (*1999-09-08)*

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA
OSINERG N°482-1999-OS/CD

Lima, 22 de julio de 1999

VISTA:

La Directiva N° 001-98-OS-CD sobre normas que regulan el procedimiento administrativo de reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad, aprobada por Resolución de Consejo Directivo OSINERG N° 180-98-OS/CD;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo OSINERG N° 180-98-OS/CD, publicada el 4 de julio de 1998 se aprobó la Directiva N° 001-98-OS-CD que regula el procedimiento administrativo de reclamaciones de usuarios del servicio público de electricidad;

Que, durante la vigencia de la Directiva referida en el considerando precedente se ha constatado la necesidad de modificar algunos de sus artículos, en base a la experiencia recogida al resolver los reclamos del servicio público de electricidad;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.-Aprobar la Nueva Directiva N° 001-99-OS-CD sobre normas que regulan el procedimiento administrativo de reclamaciones de usuarios del Servicio Público de Electricidad, la misma que forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2°.-Derogar la Directiva N° 001-98-OS-CD aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía-OSINERG N° 180-98-OS/CD, de fecha 4 de junio de 1998.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

GUILLERMO THORNBERRY VILLARAN
Presidente del Consejo Directivo
OSINERG

DIRECTIVA N° 001-99-OS/CD
NORMAS QUE REGULAN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RECLAMACIONES DE USUARIOS DEL SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD

I.- OBJETIVO: Garantizar a los usuarios del servicio público de electricidad un procedimiento que permita el trámite expeditivo para la resolución de sus reclamaciones.

II.- FINALIDAD: Establecer el procedimiento que deberán adoptar los concesionarios en las reclamaciones presentadas por los usuarios y el procedimiento al que se sujetará el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía –OSINERG- como última instancia administrativa.

III.- ALCANCE: En materia de reclamaciones, la presente Directiva regirá obligatoriamente para todos los concesionarios que presten servicio público de electricidad y para el OSINERG.

Cuando se haga referencia al OSINERG se entiende que comprende también a la autoridad que la represente en las localidades ubicadas fuera de la capital de la República.

IV.- BASE LEGAL:

- Decreto Ley N° 25844 - Ley de Concesiones Eléctricas, artículo 93.

- Decreto Supremo N° 009-93-EM - Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas, artículo 183.

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

- Decreto Supremo N° 005-97-EM - Reglamento de la Ley N° 26734.

- Decreto Legislativo N° 757 - Ley Marco para el Crecimiento de la Inversión Privada.

- Decreto Supremo N° 094-92-PCM - Reglamento de las Disposiciones sobre Seguridad Jurídica en Materia Administrativa Contenidas en la Ley Marco para el Crecimiento de la Inversión Privada.

- Ley N° 25035 - Ley de Simplificación Administrativa.

- Decreto Supremo N° 070-89-PCM - Reglamento de la Ley de Simplificación Administrativa.

- Directiva N° 003-95-EM-SG-ST- Facilidades a usuarios de provincias para tramitar procedimientos relacionados con el TUPA del Ministerio de Energía y Minas.

- Resolución Directoral N° 311-97-EM/DGE. Contrastación de Medidores de Energía Activa y Reactiva e Indicadores de Máxima Demanda.

- Decreto Legislativo No. 716 - Ley de Protección al Consumidor.

- Código Procesal Civil

- Código Civil.

- Texto Único de Procedimientos Administrativos del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía -OSINERG-.

TITULO PRIMERO

1. DISPOSICIONES GENERALES Y DEFINICIONES

1.1.- PRINCIPIOS.- Los procedimientos de reclamación de los usuarios se rigen por los principios de celeridad, simplicidad, eficacia, transparencia, no discriminación, responsabilidad, gratuidad y equidad. Ante los concesionarios de distribución, sólo pagarán el costo real de pruebas técnicas.

La formulación de la reclamación como en el descargo o solución por el concesionario, se inspira también en los principios de veracidad, buena fe, lealtad y probidad con el propósito de rechazar una utilización indebida o abusiva del procedimiento de reclamación.

Para los efectos de la resolución de los procedimientos, éstos se rigen también por el principio del silencio administrativo positivo en beneficio del usuario, ante el concesionario de distribución.

1.2.- ESPECIALIDAD DE LA NORMA.- La presente Directiva, en razón de su especialidad, es de aplicación preferente sobre las normas generales de procedimientos administrativos y sobre aquéllas de derecho común que fueren aplicables.

En todo lo no previsto en esta Directiva, se aplicará supletoriamente y en ese orden lo establecido por la Ley General de Procedimientos Administrativos, la Ley de Promoción a la Inversión Privada y su Reglamento, el Código Procesal Civil y el Código Civil, en lo pertinente.

1.3.- TERMINOLOGÍA APLICABLE.- Para los efectos de los procedimientos de reclamación, se entenderá por:

CONCESIONARIO: al concesionario de distribución de servicio público de electricidad, así denominado con arreglo a lo establecido por la Ley de Concesiones Eléctricas. Las resoluciones que expidan constituyen la primera instancia administrativa en el procedimiento de reclamación.

OSINERG: el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía cuyas resoluciones constituirán la segunda y última instancia administrativa en los procedimientos de reclamación.

PROPUESTA CONCILIATORIA: acto del procedimiento de realización obligatoria para la solución del recurso de reclamación, previo al pronunciamiento del concesionario o del OSINERG, según sea el estado del procedimiento.

RECLAMACIÓN: acción del usuario que recurre ante el concesionario destinada a obtener un pronunciamiento, contra cualquier acto relativo al servicio, destinado a obtener un pronunciamiento.

SERVICIO: el servicio público de electricidad prestado a través del suministro y que es objeto de la reclamación.

USUARIO o CONSUMIDOR FINAL: al que usa el servicio público de electricidad, sea persona natural o jurídica, independientemente de la actividad a la cual se dedica.

1.4.- RECURSOS IMPUGNATORIOS:

RECURSO DE RECONSIDERACIÓN: impugnación formulada por el usuario, ante el mismo concesionario, contra la resolución emitida por éste en primera instancia, debiendo ser sustentado necesariamente con nueva prueba, a fin que el concesionario pueda nuevamente considerar el caso a la luz de la prueba nueva.

RECURSO DE APELACIÓN: impugnación formulada por el usuario ante el mismo concesionario, contra la resolución que resuelve el recurso de reclamación o recurso de reconsideración, a fin que sea elevado y resuelto por OSINERG como segunda y última instancia administrativa.

RECURSO DE QUEJA: es el pedido que puede presentar el usuario al OSINERG, en cualquier estado del procedimiento, para que el concesionario cumpla con las reglas que garantizan el debido proceso.

1.5.- FORMACIÓN DEL EXPEDIENTE: Interpuesta la reclamación por el usuario, el concesionario deberá formar un expediente, el cual deberá tramitar y conservar debidamente foliado en numeración cronológica, correlativa y sin interpolación de folios. Las actas que se levanten con motivo de la realización de actos procesales, deberán ser suscritas tanto por el concesionario como por el usuario, si éste asistió a los mismos.

Concluido el trámite de primera instancia, en caso de producirse apelación por el usuario, el concesionario deberá proceder a elevar el expediente en el plazo establecido en esta Directiva, con los folios completos, numerados y sin duplicidad de actuados, bajo apercibimiento de aplicarle la multa correspondiente, conforme a la escala de multas y penalidades vigente, por la demora en la elevación y/o por defecto en la formación y trámite del expediente.

Si la reclamación se presentara en forma verbal y personalmente o por teléfono, el concesionario deberá registrarlo consignando en lo posible los datos indicados en el numeral 3.5, salvo que haya aplicado el tercer párrafo del numeral 3.2, decidiendo que la reclamación sea formalizada por escrito. Cualquiera haya sido la modalidad de la reclamación, el usuario podrá solicitar copia del registro de su pedido, el que contendrá además constancia de la recepción del concesionario.

El usuario tiene derecho a acceder directamente al expediente en cualquier estado del procedimiento. Asimismo, podrá solicitar a su costo copias de los documentos presentados si fuera el caso.

Si la reclamación es atendida dentro de los tres días hábiles de haberse formulado y el usuario está conforme con la solución que el concesionario hubiere dado a la misma, no será necesario formar expediente, bastando que el usuario firme el documento respectivo, aceptando la solución dada a su reclamo. Dicho documento podrá ser remitido al domicilio del usuario para su firma en un plazo máximo de 2 días, debiendo remitirse inmediatamente al OSINERG copia del mismo firmado por las partes.

1.6.- SUJETOS DE LA RECLAMACIÓN: Son sujetos de la reclamación los titulares del servicio y quienes acrediten su legítimo interés en su condición de usuarios o recurrentes.
Los sujetos de la reclamación pueden actuar directamente o a través de apoderado con facultades suficientes.

1.7.- REPRESENTACIÓN EN EL PROCESO: Si la reclamación fuese formulada por apoderado o representante, éste deberá contar con facultades suficientes para el acto procesal que propone. Particularmente deberá contar con facultades especiales para conciliar el conflicto de intereses, proceder a la renuncia de derechos, así como desistirse del mismo, dando fin a la controversia. En caso que, como resultado del procedimiento de reclamación, el usuario tuviese derecho al cobro de sumas de dinero, el apoderado o representante podrán hacerlo efectivo solamente si cuentan con facultades expresas y especiales para tal efecto.

La representación general se otorga mediante carta poder simple y el poder especial mediante documento con firma legalizada notarialmente o ante funcionario autorizado para tal efecto.

1.8.- INTERVENCIÓN DE ABOGADO: En ningún caso será obligatoria la intervención de abogado.

En caso de que el usuario sea asistido por abogado, en el primer escrito que presente al procedimiento, podrá otorgarle las facultades generales de representación, consignando el domicilio personal del apoderado o representante y su declaración de estar instruido de la representación o delegación. En este caso no se requiere otorgar carta poder.

1.9.- OBJETO DE LA RECLAMACIÓN.- Son objeto de reclamación todos los aspectos relacionados con la instalación, facturación, cobro, aplicación de tarifas, calidad y otras cuestiones vinculadas a la prestación del servicio público de electricidad.

1.10.- INSTANCIAS: Para el conocimiento de procedimientos para la solución de las reclamaciones de los usuarios, existen dos instancias administrativas. La primera ante los concesionarios y la otra, jerárquicamente superior, ante el OSINERG.

1.11.- CALIFICACIÓN DE LOS RECURSOS: El error en la calificación del recurso por parte del usuario, no impedirá su tramitación, siempre que del escrito se deduzca su verdadero carácter.

1.12.- CONTENIDO Y SUSCRIPCIÓN DE LAS RESOLUCIONES: Las resoluciones que se emitan en primera y en segunda instancia, deberán serán motivadas y sustentadas en fundamentos de hecho y de derecho. También deberán contener la expresión clara y precisa de lo que se decide u ordena respecto de todos los puntos controvertidos, así como contener los siguientes requisitos:

- La indicación del lugar y fecha en que se expiden.

- La indicación de la parte sobre la cual recae el pago de las costas del procedimiento.

- En el caso de resolución de primera instancia, la indicación del plazo para interponer el recurso de apelación o reconsideración.

En el caso que la resolución de primera instancia carezca de alguno de los requisitos antes señalados, será declarada nula o integrada por la instancia superior al resolver la apelación

planteada por el usuario. En tal caso, OSINERG precisará las razones de la nulidad y resolverá además según corresponda a la naturaleza del conflicto de intereses, para lo cual podrá solicitar que el concesionario y/o el usuario, o ambos, le alcancen información y/o documentación complementaria que requiera para resolver.

1.13.- PROTECCIÓN AL USUARIO.- De conformidad con las normas de protección al consumidor, en ningún caso el concesionario podrá condicionar la atención de las reclamaciones formuladas al pago previo del monto reclamado, ni de los intereses ni moras pertinentes. Hasta que se resuelva la reclamación, las facturas posteriores no deberán incorporar la deuda reclamada ni sus intereses y moras. Para los casos en que las facturas contengan cuotas de convenio de pago u otros conceptos que no sean materia de la reclamación, el concesionario deberá facilitar el pago de dichos conceptos independientemente al monto objeto del reclamo.

Mientras la reclamación se encuentre en trámite, el servicio eléctrico no será interrumpido, siempre que el cliente cumpla las demás obligaciones comerciales y/o técnicas pendientes que no sean materia de la reclamación.

Asimismo, si el usuario ha efectuado pagos en exceso, éstos son recuperables y devengarán intereses compensatorios y moratorios, de acuerdo al Artículo 92° de la Ley de Concesiones Eléctricas, Artículo 176° de su Reglamento y el Artículo 29 del Decreto Legislativo N° 716.

1.14.- COSTAS DEL PROCESO: son aquellos gastos en que se incurra para su tramitación, particularmente representados por los gastos para la actuación de medios probatorios.*

Numeral modificado por el artículo 1° de la Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía OSINERG N° 528-1999-OS/CD, publicada el 08 de setiembre de 1999, cuyo texto es el siguiente:
"1.14.- COSTAS DEL PROCESO : Son aquellos gastos en que se incurra para la actuación de medios probatorios."

TITULO SEGUNDO

DE LA COMPETENCIA

2.1.- COMPETENCIA EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA.-

El concesionario es competente en primera instancia para conocer y resolver las reclamaciones y reconsideraciones relativas a las materias definidas en el petitorio de la reclamación.

OSINERG es competente para conocer y resolver los recursos de apelación contra las resoluciones emitidas por el concesionario en los asuntos de su competencia, constituyendo la última instancia administrativa. Asimismo conoce y resuelve los recursos de queja.

Los usuarios podrán interponer sus reclamaciones ante cualquiera de las oficinas de atención al público del concesionario.

2.2.- IRRENUNCIABILIDAD DE LA COMPETENCIA: La competencia administrativa establecida en la presente Directiva es de carácter irrenunciable.

TITULO TERCERO

DEL PROCEDIMIENTO EN PRIMERA INSTANCIA

3.1.- INFORMACIÓN SOBRE LA RECLAMACIÓN: En todas las dependencias del concesionario se informará a los usuarios sobre los requisitos y demás aspectos relacionados con el procedimiento que debe seguirse para interponer una reclamación.

3.2.- El usuario podrá reclamar ante el concesionario contra cualquier acto de éste en relación al servicio público de electricidad.

La reclamación podrá ser interpuesta por el usuario por escrito o verbalmente, apersonándose a las instalaciones del concesionario, o por medio telefónico, pudiendo utilizar la vía del fax. En estos casos, el concesionario podrá solicitar al usuario que formalice su reclamación por escrito.

El concesionario recibirá los reclamos en sus horarios usuales de atención al público.

3.3.- El Recurso de Reconsideración se interpondrá ante el mismo concesionario que resolvió la reclamación dentro del plazo de 15 días hábiles contados a partir de la notificación de la resolución.

3.4.- El Recurso de Apelación se interpondrá ante el concesionario que resolvió la reclamación o reconsideración dentro del plazo de 15 días hábiles contados a partir de la notificación de la resolución impugnada y será elevado al OSINERG en el plazo máximo de cinco días hábiles desde su interposición.

3.5.- REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD DE LAS RECLAMACIONES:

La reclamación debe contener:
- Identificación del usuario.
- Domicilio para los efectos de las notificaciones.
- El petitorio, que comprende la determinación clara y concreta de lo que se pide.
- Los medios probatorios, incluyendo la(s) factura(s), de ser el caso.
- Firma del usuario, apoderado o representante, según el caso, adjuntando copia del correspondiente poder.
- Lugar y fecha.
- Número de suministro.

3.6.- DECLARACIÓN DE INADMISIBILIDAD.- El concesionario dentro del plazo de 3 días hábiles de recibido el recurso de reclamación deberá evaluar si lo presentado por el usuario contiene los requisitos señalados en el numeral que antecede. Si el usuario hubiese omitido alguno de los requisitos, el concesionario le otorgará un plazo de 48 horas para que subsane la omisión. Transcurrido dicho plazo sin que el usuario hubiese subsanado la omisión, el concesionario dentro de un plazo no mayor a tres días hábiles deberá expedir resolución declarando inadmisible la reclamación y ordenará el archivo de la reclamación.

Si el usuario cumple con subsanar la omisión dentro del plazo establecido, se considerará como fecha de presentación de la reclamación el día en que se subsane la misma.

3.7.- DECLARACIÓN DE IMPROCEDENCIA: El concesionario declarará la improcedencia de la reclamación en los siguientes casos:

- Cuando el recurrente carezca de evidente interés o legitimidad para obrar.
- Cuando no exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento de la pretensión y el petitorio.
- Cuando el petitorio sea jurídica o físicamente imposible.
- Cuando carezca de competencia.

3.8.- MEDIOS PROBATORIOS: Son medios probatorios los siguientes:

Los instrumentos públicos o privados, las inspecciones, las pericias y los informes técnicos así como cualquier otro medio idóneo para acreditar los hechos materia del petitorio.

El usuario puede valerse de entidades distintas al concesionario para contrastar los resultados de las investigaciones de la empresa concesionaria.

Al ofrecer sus pruebas, el usuario puede solicitar la actuación de las que considere acrediten los hechos que fundamentan su reclamación siempre que sean técnicamente factibles.

Respecto a reclamaciones relacionadas con medidores, los usuarios podrán solicitar al concesionario la realización de pruebas de contraste a fin de comparar entre los resultados de los equipos de medición del suministro objeto de la reclamación y los que presente el usuario producto de un análisis efectuado por cualquier entidad pública o privada debidamente autorizada. Para tal efecto, es de aplicación lo dispuesto por los artículos 181° y 182° del D.S. N° 009-93-EM y la Resolución Directoral N° 311-97-EM/DGE.

3.9.- COSTO DE LOS MEDIOS PROBATORIOS.- Atendiendo a la naturaleza de la reclamación, en caso de ser necesaria la realización de determinadas pruebas ofrecidas por el usuario u ordenadas por el concesionario, su costo será asumido por el concesionario. Dicho costo no podrá exceder el costo del mercado.

En caso de declararse infundada la reclamación, el usuario asumirá el valor total de las pruebas ordenadas, pudiendo el concesionario cobrarlos en la factura mensual por suministro de energía eléctrica. En caso de fraccionamiento del cobro, el concesionario queda autorizado a cobrar los intereses correspondientes.

Si la reclamación se declara fundada, el concesionario reintegrará al usuario las costas del proceso, a elección del usuario, mediante el descuento de unidades de energía en facturas posteriores o en efectivo en una sola oportunidad.

3.10.- NOTIFICACIONES: El concesionario debe establecer un sistema ágil y eficiente de entrega de las resoluciones emitidas al domicilio del usuario. Los cargos de recepción se anexarán al respectivo expediente.

3.11.- REGISTRO DE LAS RECLAMACIONES: El concesionario deberá contar con un sistema de registro de las reclamaciones donde se consignen los datos generales, los resultados y el estado actualizado de los mismos. Esta información deberá ser recopilada, sistematizada y entregada al OSINERG cuando ésta lo requiera.

3.12..- EVALUACIÓN DE LA RECLAMACIÓN, ETAPA INVESTIGATORIA Y ACTUACIÓN DE AUDIENCIA ÚNICA

Interpuesta la reclamación, el concesionario la evaluará y en caso de disponer su admisibilidad y procedencia, en la misma ocasión, dispondrá una investigación sumaria de los hechos objeto de la reclamación, por un plazo no mayor de 8 días hábiles.

Vencido el plazo investigatorio, el concesionario citará al usuario a una audiencia única fijando para ello dos fechas entre las cuales deberá mediar por lo menos dos días hábiles. Entre la notificación para la realización de la audiencia en primera fecha y su realización, debe mediar por lo menos 5 días hábiles.

A la audiencia podrá asistir el usuario, su apoderado o representante. En caso que el usuario no asistiera a la Audiencia en segunda fecha, el concesionario procederá a anotar este hecho en el acta y pasará a la etapa señalada en el punto 3.12.3.

La notificación respectiva deberá contener de manera clara y precisa el lugar, las fechas y horas de la audiencia, indicándose que no habrá lugar a tolerancia en las horas establecidas.

En la Audiencia Unica, el concesionario deberá promover la conciliación con el usuario, utilizando todos los mecanismos legales a su alcance, que permitan resolver el conflicto, proponiendo fórmulas alternativas de conciliación para satisfacer la reclamación, escuchando las contrapropuestas que al respecto haga el usuario. Si la fórmula conciliatoria fuese aceptada, se levantará el Acta respectiva en la que conste el acuerdo y la forma de su cumplimiento. Se precisarán las obligaciones y derechos que de ello surjan para ambas partes, disponiéndose su fiel cumplimiento. Esta conciliación surte los efectos de una resolución que agota la vía administrativa y tiene la calidad equivalente a una resolución que pone fin a la instancia.

La conciliación será anotada en el registro de las reclamaciones conforme a lo dispuesto en el numeral 3.11. En el supuesto que se produjera una conciliación parcial, el procedimiento continuará su trámite respecto de los extremos no conciliados, con arreglo a las normas previstas en la presente directiva.

Si el concesionario declarara fundado el reclamo dentro de los ocho días del plazo investigatorio, no estará obligado a realizar la Audiencia Única.

3.12.1.- AUDIENCIA SIN CONCILIACIÓN: En el caso que la fórmula conciliatoria no fuese aceptada, el concesionario levantará el Acta en la que así conste, precisando la fórmula o fórmulas alternativas propuestas y la negativa de una o ambas partes para su aceptación. Seguidamente dispondrá la admisión y actuación de los medios probatorios ofrecidos por el usuario y por el concesionario.

3.12.2.- AUDIENCIA ESPECIAL: En cualquier estado del procedimiento, después de la realización de la Audiencia Unica, las partes pueden conciliar su conflicto de intereses siempre que OSINERG no haya expedido resolución en segunda instancia. En tal caso, el concesionario u OSINERG, según corresponda al estado del procedimiento, citarán a una Audiencia Especial en la cual se procederá en la misma forma señalada para la realización de la Audiencia Unica, según lo previsto en el numeral 3.12. Los efectos del acuerdo que se produzca en esta Audiencia Especial son los mismos que los de la Audiencia Unica con conciliación.

3.12.3.- ACTUACIÓN DE MEDIOS PROBATORIOS Y RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA:

Los medios probatorios admitidos, serán actuados en la Audiencia Unica. En caso no fuese posible concluir la actuación de los medios probatorios en esta audiencia, el concesionario en ese mismo acto dispondrá la suspensión de la misma y señalará nuevo día y hora para su continuación, la misma que deberá llevarse a cabo en un plazo máximo de los 3 días hábiles siguientes.

Concluida la actuación de los medios probatorios, el concesionario resolverá la reclamación, emitiendo la resolución correspondiente ya sea en el mismo acto de la Audiencia Única o posteriormente, dentro del plazo máximo de 30 días calendario contados desde la fecha de interposición de la reclamación.

3.12.4.- SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO: Transcurrido el plazo de 30 días calendario contados desde la fecha de interposición de la reclamación o del recurso de reconsideración, según el caso, sin que el concesionario hubiese expedido la correspondiente resolución, o si habiendo resuelto se hubiera omitido algún punto del petitorio, el usuario podrá considerar fundado su reclamación o su recurso de reconsideración en todo aquello que tenga sustento legal, respecto de lo que el concesionario no se hubiese pronunciado. *

Numeral modificado por el artículo 1° de la Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía OSINERG N° 528-1999-OS/CD, publicada el 08 de setiembre de 1999, cuyo texto es el siguiente:
"3.12.4.- SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO: Transcurrido el plazo de 30 días hábiles contados desde la fecha de interposición de la reclamación o del recurso de reconsideración, según el caso, sin que el concesionario hubiese expedido la correspondiente resolución, o si habiendo resuelto se hubiera omitido algún punto del petitorio, el usuario podrá considerar fundados su reclamación, o su recurso de reconsideración en todo aquello que legalmente corresponda, respecto de lo que el concesionario no se hubiese pronunciado."

3.12.5.- RECURSO DE APELACIÓN: Resuelto la reclamación o recurso de reconsideración mediante la resolución emitida por el concesionario que declara infundado o improcedente la reclamación o recurso de reconsideración, el usuario puede interponer recurso de apelación contra dicha resolución dentro del plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir de la fecha de su notificación. Si el concesionario emitiera una resolución que declara fundada en parte la reclamación o recurso de reconsideración, el usuario podrá interponer recurso de apelación contra dicha resolución sólo respecto del petitorio declarado infundado.

El recurso de apelación deberá ser elevado a OSINERG dentro del término de cinco días hábiles desde que fuese presentado, conjuntamente con todo el expediente de reclamo y los respectivos descargos por parte del concesionario y la información técnica comercial sobre facturación, pagos, convenios y/o la que fuese pertinente de acuerdo a la naturaleza de la reclamación.

Al recurso de apelación debe acompañarse el recibo de pago de los derechos establecidos en el Texto Unico de Procedimientos Administrativos –TUPA- de OSINERG; en caso que el usuario no cumpla con presentar dicho pago, el concesionario deberá notificar al usuario concediéndole el plazo de 2 días hábiles, computados a partir del día siguiente de la fecha de recepción de la notificación respectiva, para que subsane dicha omisión, bajo apercibimiento de tenerse por no presentado. *

Párrafo eliminado por el artículo 2° de la Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía OSINERG N° 528-1999-OS/CD, publicada el 08 de setiembre de 1999.

En este caso el concesionario emitirá una resolución declarando inadmisible el recurso de apelación interpuesto y declarará firme la resolución impugnada. Esta resolución es inapelable. *

Párrafo eliminado por el artículo 2° de la Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía OSINERG N° 528-1999-OS/CD, publicada el 08 de setiembre de 1999.

El recurso de apelación que no se presente dentro del plazo previsto por la ley, será declarado improcedente por la autoridad ante la cual se interpone.

TITULO CUARTO

RECURSO DE QUEJA

4.- RECURSO DE QUEJA: En cualquier estado del procedimiento de reclamación, incluyendo la etapa de ejecución, el usuario podrá recurrir en queja ante el OSINERG, contra los defectos de tramitación en especial los que supongan paralización o infracción de los plazos establecidos; contra la denegatoria no justificada a conceder la apelación interpuesta y por la negativa del concesionario a aplicar el silencio administrativo positivo.

Si la queja es declarada fundada, se impondrá al concesionario, la multa respectiva, con arreglo a lo establecido en la Escala de Multas y Penalidades vigente, aprobada por OSINERG.

El recurso de queja deberá contener el nombre del usuario, el número de su documento de identificación, el domicilio donde deben enviarse las notificaciones, el número de expediente de la reclamación, los argumentos que fundamentan la queja y los medios probatorios que la sustentan. Al recurso de queja debe acompañarse el recibo de pago de los derechos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos -TUPA- del OSINERG. En caso que el usuario no cumpla con presentar dicho pago, el OSINERG deberá notificar al usuario concediéndole el plazo de 2 días hábiles computados a partir del día siguiente de la fecha de recepción de la notificación respectiva, para que subsane dicha omisión, bajo apercibimiento de tenerse por no presentado; en cuyo caso, el OSINERG emitirá una resolución declarando inadmisible el recurso de queja, la misma que es inapelable. *

Párrafo modificado por el artículo 1° de la Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía OSINERG N° 528-1999-OS/CD, publicada el 08 de setiembre de 1999, cuyo texto es el siguiente:
"El recurso de queja deberá contener el nombre del usuario, el número de su documento de identificación, el domicilio donde deben enviarse las notificaciones, el número de expediente de la reclamación, los argumentos que fundamenten la queja y los medios probatorios que la sustentan."

Recibido el recurso de queja, OSINERG correrá traslado del mismo al concesionario para que en el plazo de 3 días hábiles presente sus descargos correspondientes. Absuelto o no el traslado por el concesionario, OSINERG, emitirá pronunciamiento en el plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir de la fecha en que se debió presentar los descargos. La interposición del recurso de queja no suspende la tramitación del expediente principal.

TITULO QUINTO

DEL PROCEDIMIENTO EN SEGUNDA INSTANCIA

5.- TRÁMITE Y RESOLUCIÓN DE OSINERG: Ingresado el expediente a la segunda instancia, se procederá a su numeración y registro. La apelación debe ser resuelta dentro del plazo máximo de 30 días calendario contados desde la fecha de recepción del recurso de apelación, por el OSINERG.*

Párrafo modificado por el artículo 1° de la Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía OSINERG N° 528-1999-OS/CD, publicada el 08 de setiembre de 1999, cuyo texto es el siguiente:
"5.- TRÁMITE Y RESOLUCIÓN DE OSINERG: Ingresado el expediente a la segunda instancia, se procederá a su numeración y registro. La apelación debe ser resuelta dentro del plazo máximo de 30 días hábiles contados desde la fecha de recepción del recurso de apelación, por el OSINERG"

Para resolver, OSINERG podrá solicitar información adicional o disponer de oficio la actuación de pruebas pertinentes. Podrá citar a las partes a una Audiencia Especial, conforme lo establece el numeral 3.12.2.

La resolución de OSINERG podrá:

- Revocar la resolución de primera instancia
- Confirmar la resolución de primera instancia
- Integrar la resolución apelada

5.1.- SILENCIO ADMINISTRATIVO NEGATIVO: Transcurrido el plazo establecido sin que el recurso de apelación se resuelva, el usuario podrá considerar denegado su recurso a efectos de interponer las acciones judiciales correspondientes, o esperar el pronunciamiento expreso de OSINERG.

5.2.- CAUSALES DE NULIDAD: En caso de darse las causales de nulidad previstas en el art. 43 de la Ley de Normas Generales de Procedimientos Administrativos, éstas deberán ser invocadas por los usuarios al formular el recurso de apelación. En tales casos, OSINERG resolverá la apelación declarando insubsistente la resolución de primera instancia y nulo todo lo actuado, ordenando que el concesionario emita nuevo pronunciamiento en primera instancia.

5.3.- AGOTAMIENTO DE LA VIA ADMINISTRATIVA: Con la resolución emitida por OSINERG u operando el silencio administrativo negativo por acción del recurrente regulado en el numeral 5.1, queda agotada la vía administrativa a efectos de la interposición de las acciones judiciales correspondientes.

5.4.-PAGO DE COSTAS: El reembolso de los pagos efectuados durante el procedimiento, será de cargo del concesionario si el reclamo o el recurso de queja resulta fundado. Si el reclamo resulta infundado, serán de cargo del usuario.
El pago de costas comprende los conceptos de pruebas técnicas y derechos de trámite ante el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía -OSINERG. *
Párrafo eliminado por el artículo 2° de la Resolución de Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión en Energía OSINERG N° 528-1999-OS/CD, publicada el 08 de setiembre de 1999.
Si el reclamo es infundado, el concesionario podrá cobrar en la factura mensual por suministro de energía eléctrica, el valor de las pruebas técnicas pertinentes que no hubiera sido abonado por los usuarios.

Si el reclamo o el recurso de queja es fundado, el concesionario reintegrará al usuario las costas del procedimiento, a elección del usuario, mediante el descuento de unidades de energía en facturas posteriores, o en efectivo en una sola oportunidad, considerando cuando corresponde las mismas tasas de interés y moras que, de acuerdo al artículo 176° del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas, tiene autorizadas el concesionario para casos de deuda de energía.

TITULO SEXTO

DEL CUMPLIMIENTO Y LA EJECUCIÓN DE LAS RESOLUCIONES

6.1.- En el caso que el concesionario no cumpla con ejecutar lo establecido en el Acta de Conciliación, OSINERG lo notificará para que cumpla con hacerlo, bajo apercibimiento de ejecución coactiva de los términos de la conciliación y sin perjuicio de imponerle una multa, determinada con arreglo a lo establecido por la Escala de Multas y Penalidades vigente.

6.2.- En el caso que el usuario no cumpla con las obligaciones asumidas por su parte según los términos del Acta de Conciliación, el concesionario deberá informarlo al OSINERG, el que requerirá al usuario para que cumpla con lo correspondiente en un plazo perentorio que podrá establecer en cada caso atendiendo a su naturaleza, bajo apercibimiento de ejecutarse coactivamente el cumplimiento de los términos de la conciliación, sin perjuicio de aplicársele la multa correspondiente.

6.3.- Para el cumplimiento de sus resoluciones, el OSINERG 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. Asimismo podrá disponer la ejecución de actos y medidas indispensables para evitar o finalizar situaciones que puedan entrañar riesgo para la vida y/o los bienes de las personas como producto del incumplimiento de las obligaciones de los usuarios o de los concesionarios.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA

Primera: El procedimiento para la reclamación ante los concesionarios deberá ser obligatoriamente difundidos por éstos y puestos en conocimiento de los usuarios, en forma esquemática, mediante guía aprobada por OSINERG. En las facturas mensuales del servicio público de electricidad se deberán indicar que las referidas guías podrán ser recabadas por los interesados, en las oficinas de atención al público del concesionario, en forma gratuita.

Asimismo, el concesionario deberá exhibir el procedimiento contenido en esta Directiva en todas sus oficinas para información del usuario.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera: En tanto no se regulen las facultades de las autoridades que representarán a OSINERG en materia de reclamaciones en las localidades ubicadas fuera de la Capital de la República, las Direcciones Regionales de Electricidad estarán facultadas para actuar como Mesa de Partes prestando el servicio de remisión de expedientes a OSINERG.

Segunda: Las reclamaciones interpuestas con anterioridad a la vigencia de la presente Directiva, se regirán por las normas aplicables al momento de su interposición.

DISPOSICIÓN FINAL

Unica: La presente Directiva entrará en vigencia al día siguiente de su publicación.