2002-04-26.- R. N° 0945-2002-OS/CD.-Reglamento de la Junta de apelaciones de reclamos de usuarios. ***(2002-05-09)***

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA
OSINERG N°0945-2002-OS/CD

Lima, 26 de abril de 2002

VISTO:

El Memorando N°GG-0105, de la Gerencia General de OSINERG mediante el cual alcanza para su aprobación el proyecto de Reglamento de la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios;

CONSIDERANDO:

Que, por Decreto Supremo N°054-2001-PCM, se aprobó el Reglamento General de OSINERG, contemplándose en su Capítulo VI lo referente a la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios:

Que, de conformidad con lo dispuesto en los Decretos Supremos N°s 032-2001-PCM y 054-2001-PCM, se ha cumplido con realizar la correspondiente prepublicación del proyecto, recepcionado y analizado los aportes recibidos;

Que, la Gerencia General ha alcanzado para su aprobación el proyecto de Reglamento de la Junta de Apelaciones de Reclamo de Usuarios;

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 3° de la Ley N°27332, el Artículo 21° del Decreto Supremo N°054-2001-PCM y el Artículo 6° de la Ley N°27699, Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional del Organismo Supervisor de la inversión en Energía – OSINERG.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el Texto del Reglamento de la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios, el mismo que consta de 17 artículos y una Disposición Transitoria, y que en anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- El Reglamento que se aprueba por la presente resolución, entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Ofician El Peruano.

ALFREDO DAMMERT LIRA
Presidente del Consejo Directivo

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS AL REGLAMENTO DE LA JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS

1.- Introducción:

El Artículo 6° de la Ley N°27699, Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía (OSINERG), establece que OSINERG contará con una Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios que conocerá y resolverá, en segunda y última instancia administrativa, los reclamos de los usuarios de los servicios públicos bajo el ámbito de su competencia.
Asimismo, de conformidad con los Artículos 48° y 70° del Reglamento General de OSINERG, aprobado por Decreto Supremo N°054-2001-PCM, la función de solución de reclamos de los usuarios del servicio público de electricidad es ejercida por las empresas concesionarias en primera instancia administrativa, y en vía de apelación, por la Junta de Apelaciones de reclamos de Usuarios – JARU, en segunda y última instancia administrativa.

Resulta necesario entonces aprobar las normas que regirán la organización y actuación de la JARU, cuerpo colegiado especializado que deberá resolver con Independencia y rapidez los procedimientos de reclamaciones de usuarios que conoce el OSINERG como segunda instancia administrativa, así como los recursos de queja interpuestos ya sea por demora o por infracciones del debido proceso.

2.- Idea General del Reglamento:

El proyecto busca generar una estructura funcional eficiente que incorpore a la JARU dentro de la estructura organizativa del OSINERG como una instancia resolutiva especializada, integrada por profesionales independientes y con reconocida solvencia e idoneidad profesional. Ello permitirá, a través de las funciones de dirección y supervisión permanente de la JARU, afianzar la experiencia acumulada por la Gerencia de Usuarios de OSINERG y la Unidad de Apelaciones y quejas, como parte integrante de dicha gerencia, en la recepción, investigación y análisis de reclamaciones de usuarios.

De este modo, el Reglamento integra a la Gerencia de Usuarios con la JARU, asignando a la primera las funciones de Secretaria Técnica, actuando ambos, la Junta y la Gerencia, en forma independiente. Esta estructura organizacional permitirá el contraste de criterios entre quien investiga una reclamación y quien la resuelve, afianzando así la independencia de criterios para la resolución.

3.- Contenido del Reglamento:

El Artículo 1° del Reglamento establece los alcances del mismo, mientras que el Artículo 2° define la competencia nacional de la JARU para resolver en segunda y última instancia administrativa los reclamos formulados por los usuarios del servicio público de energía eléctrica, haciendo un listado enumerativo y no exhaustivo de las principales materias de reclamo; así como para conocer y resolver las quejas de los usuarios de acuerdo a lo establecido en la Directiva de reclamos vigente.

El Artículo 3° del Reglamento describe las funciones de la JARU, haciendo especial referencia a la facultad de aprobar resoluciones que, al conocer casos particulares, interpreten de manera expresa y general el sentido de las normas y otras disposiciones de carácter general, las cuales

constituirán precedente de observancia en materia administrativa, conforme a lo establecido en el Artículo 100° del Reglamento General de OSINERG.

El Artículo 4º del Reglamento establece que la JARU estará compuesta por una Sala y una Secretaria Técnica, indicándose en el Artículo 16° que la Gerencia de Usuarios actuará como Secretaría Técnica de la JARU, proporcionándole apoyo técnico, legal y administrativo. Mientras que el Artículo 5° se refiere a la composición de la JARU, que contará con 3 Vocales titulares y 2 Vocales suplentes de signados por el Consejo Directivo de OSINERG, a propuesta del Presidente de dicho Consejo Directivo .

Los requisitos para ser Vocal de la JARU se encuentran establecidos también en el Artículo 5° del Reglamento, debiendo ser profesionales en ingeniería, economía o derecho, no menores de 30 años de edad y con no menos de 5 años de titulados debiendo contar con reconocida solvencia e idoneidad profesional, para lo cual requerirán acreditar no menos de 3 años de experiencia en actividades de comercialización o de proyectos y obras de distribución de energía eléctrica, regulación de servicios públicos o derecho administrativo.

Los Artículos 6° al 8° del Reglamento estipulan las normas sobre número mínimo de sesiones, número de integrantes y quórum de la JARU, señalando que se requiere unanimidad de los Vocales titulares para aprobar precedentes de observancia obligatoria. Los Artículos 9° a 12° y 14° del Reglamento se refieren a la naturaleza de la función, incompatibilidades, prohibiciones, autonomía, funciones dietas de los Vocales de la JARU; mientras que el Artículo 13° se refiere a las funciones del Presidente de la JARU.

El Artículo 15° del Reglamento establece que las facultades de investigación a que se refiere el Artículo 80° del Reglamento General de OSINERG deberán ser ejercidas por la Gerencia de Usuarios, indicándose en el Artículo 17° las funciones específicas que corresponden a la Gerencia de Usuarios en su calidad de Secretaría Técnica de la JARU.

REGLAMENTO DE LA JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS

TITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°.- Alcances

El presente Reglamento regula la actuación de la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía (OSINERG) de conformidad con el Artículo 6° de la Ley N° 27699 [1] y los Artículos 48° y 70° del Reglamento General de OSINERG [2], aprobado por Decreto Supremo N°054-2001-PCM.

---

[1] **"Artículo 6°.- Junta de apelaciones de reclamos de usuarios**
El OSINERG contará con una Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios que conocerá y resolverá , en segunda y en última instancia administrativa, los reclamos de los usuarios de los servicios públicos bajo el ámbito de su competencia. Su conformación y funcionamiento, así como la creación de los organismos adicionales que sean necesarios para resolver, en segunda instancia las controversias que se susciten, será aprobadas en la vía reglamentaria o por el Consejo Directivo del OSINERG, de ser el caso."

[2] **"Artículo 48º.- Órganos Competentes para Ejercer la Función de Solución de Reclamos**
La función de solución de reclamos de USUARIOS DE SERVICIO PUBLICO bajo el ámbito de competencia de OSINERG es ejercida por las propias ENTIDADES, en primera instancia administrativa, y en vía de apelación por la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios, en segunda y última instancia administrativa.

En tal sentido, es de competencia exclusiva del OSINERG, todo reclamo de los USUARIOS DE SERVICIO PUBLICO que verse sobre las siguientes materias:

Articulo 2°.- Competencia de la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios
La Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios, en adelante "JARU", tiene competencia nacional para:

a.- Conocer y resolver en segunda y última instancia administrativa las reclamaciones formuladas por los Usuarios ante las Entidades que brindan servicio público de electricidad, que versen sobre las siguientes materias:
- Instalación o activación del servicio.
- Suspensión o corte del servicio
- Calidad e idoneidad en la prestación del servicio
- Facturación o cobro del servicio, lo que incluye expresamente los reclamos vinculados con la aplicación del Artículo 14° del Decreto Legislativo N°716, Ley de Protección al Consumidor [3]
- Cobros por cortes y reconexiones
- Contribuciones reembolsables
- Errores de medición y/o facturación
- Recupero de consumos no registrados
- Deudas de terceros
- Compensaciones por interrupción parcial o total del servicio
- Cualquier otro reclamo de los Usuarios de Servicio Público de Electricidad ante las Entidades, dentro del marco de la prestación de un servicio regulado por OSINERG

b.- Conocer y resolver las quejas de los usuarios de Servicio Público en cualquier estado del procedimiento administrativo de reclamación conforme a lo establecido en la Directiva de Reclamos vigente.

TÍTULO II

ÓRGANOS DE RESOLUCIÓN Y DE APOYO

CAPÍTULO I

JUNTA DE APELACIONES DE RECLAMOS DE USUARIOS

Artículo 3°.- Funciones
Son funciones de la JARU:

---

a) **Instalación o activación del servicio.**
b) Suspensión ó corte del servicio.
c) Calidad e idoneidad en la prestación del servicio
d) Facturación o cobro del servicio, lo que incluye expresamente los reclamos vinculados con la aplicación del Artículo 14 del D.L. 716, Ley de Protección al Consumidor.
e) Cobros por cortes y reconexiones.
f) Contribuciones reembolsables
g) Errores de medición y/o facturación.
h) Recuperos de consumos no registrados
i) Deudas de terceros
j) Compensaciones por interrupción parcial ó total del servicio.
k) Cualquier otro reclamo de los USUARIOS DE SERVICIO PUBLICO ante las ENTIDADES, dado en el marco de la prestación de un servicio regulado por OSINERG.
"Artículo 70.- Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios.
La Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios conoce y resuelve, en segunda y última instancia administrativa, los reclamos de los USUARIOS DE SERVICIO PUBLICO bajo el ámbito de OSINERG.
Los miembros de la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios serán designados por el Consejo Directivo de OSINERG."

[3] **"Artículo 14.- Las empresas que prestan servicios públicos no podrán condicionar la atención de los reclamos formulados por los consumidores o usuarios al pago previo de la retribución facturada."**

1.- Conocer y resolver en última instancia administrativa los recursos de apelación así como las quejas formuladas por los usuarios del servicio público de electricidad que sean de su competencia, de conformidad con lo establecido en el Artículo 2° del presente Reglamento
2.- Aprobar resoluciones que al conocer casos particulares, interpreten de manera expresa y general el sentido de las normas y otras disposiciones de carácter general, las mismas que constituirán precedente de observancia obligatoria en materia administrativa, observancia obligatoria en materia administrativa, debiendo publicarse en el Diario Oficial El Peruano dentro de los 10 días siguientes a la fecha en que las mismas hayan quedado firmes;
3.- Otras que le asigne expresamente el Consejo Directivo de OSINERG.

Artículo 4°.- Conformación
La JARU estará compuesta por:
1- Una Sala
2- Una Secretaría Técnica.

Artículo 5° Designación del Presidente y los Vocales
La Sala de la JARU contará con 3 Vocales titulares y 2 Vocales suplentes que serán designados por el Consejo Directivo de OSINERG, a propuesta del Presidente de dicho Consejo Directivo.

Para ser Vocal de la JARU se requiere ser profesional en ingeniería, economía o derecho, no menor de 30 años de edad y con no menos de 5 años de titulado, debiendo contar con reconocida solvencia e idoneidad profesional, para lo cual se requerirá acreditar no menos de 3 años de experiencia en actividades de comercialización o de proyectos y obras de distribución de energía eléctrica, regulación de servicios públicos o derecho administrativo.

Los Vocales suplentes serán convocados para completar el quórum en caso de ausencia o impedimento de algún Vocal titular o cuando la Sala lo requiera para definir votaciones. Al Vocal suplente le corresponden, en el ejercicio de sus funciones, las mismas prerrogativas que a un Vocal titular.

El Presidente de la Sala de la JARU será designado por el Consejo Directivo de OSINERG.

Los Vocales de la JARU será designados por el período de 1 año, renovable según lo disponga el Consejo Directivo. Podrá designarse como Vocales suplentes de la JARU a funcionarios de OSINERG, en cuyo caso estarán sujetos al mismo régimen que los demás Vocales en lo referido al plazo de su designación y a su independencia funcional.

El cargo de miembro de la JARU vaca por cualquiera de las causales establecidas en el Artículo 70° del Reglamento General de OSINERG [4].

Artículo 6°.- Funcionamiento
La Sala estará conformada por 3 Vocales y fijará su período de sesiones. La Sala deberá sesionar cuando menos 1 vez a la semana.

Artículo 7°.- Quórum para sesiones y decisiones

[4] **"Artículo 70°.- Son causales de vacancia de un miembro de la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios, las siguientes:**

a. Por fallecimiento.
b. Por incapacidad permanente.
c. Por renuncia.
d. Por remoción en caso de falta grave, mediante Resolución del Consejo Directivo.
e. Inasistencia injustificada a dos sesiones consecutivas salvo licencia autorizada y,
f. Por impedimento legal sobreviniente a la designación."

Para sesionar se requiere que la Sala cuente con la presencia de 3 Vocales. Para tomar decisiones se requiere el voto conforme de cuando menos 2 Vocales, salvo lo dispuesto por el Artículo 8° del presente Reglamento.

Artículo 8° Precedentes de Observancia Obligatoria
Para la aprobación de precedentes de observancia obligatoria por la JARU se requiere la votación por unanimidad de todos los miembros titulares

Artículo 9°.- Naturaleza de la función
En el desempeño de sus funciones, los miembros de la JARU están sujetos a las responsabilidades propias de la función pública.

Artículo 10°.- Incompatibilidades y prohibiciones
Los miembros de la JARU se encuentran sujetos a las incompatibilidades y prohibiciones establecidas en los Artículos 105° y 106° del Reglamento General de OSINERG [5].

Artículo 11°.- Autonomía
La actuación de la JARU es independiente en lo que a sus funciones se refiere y se regirá por el presente Reglamento y por las normas que lo complementen.

Los Vocales resuelven de conformidad con los principios y las fuentes de derecho contempladas en el Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General, ajustándose a as pruebas actuadas durante el proceso.

Artículo 12°.- Dietas
Los Vocales de JARU , titulares o suplentes, que no sean funcionarios de OSINERG, percibirán una dieta por cada sesión a la que asistan, la misma que deberá ser aprobada por el

---

[5] **"Artículo 105º.- Incompatibilidades**
Es incompatible con el desempeño de las funciones de miembro del Consejo Directivo, Gerente General, Gerente de Área o miembro del Tribunal de Solución de Controversias, ejercer los cargos siguientes: Presidente o Vicepresidente de la República, Ministro de Estado, representante al Congreso, Vocal de la Corte Suprema de Justicia de la República, titular o miembro del órgano colegiado de los Organismos Constitucionalmente Autónomos, Sub Contralor General de la República, Presidente del Seguro Social de Salud, Viceministro y Director General de Ministerio o funcionario equivalente; mientras esté en funciones o hasta seis meses después de cesar en el mismo por cualquier causa.

Igualmente están impedidos de ocupar los cargos mencionados los titulares de acciones o participaciones mayores al 1% (uno por ciento) de ENTIDADES o empresas vinculadas, Directores, representantes legales o apoderados, funcionarios, empleados, asesores o consultores de ENTIDADES de los subsectores de electricidad e hidrocarburos. Esta incompatibilidad también se aplica a personas que prestan servicios a las ENTIDADES a través de personas jurídicas. Las incompatibilidades establecidas en el presente párrafo se mantendrán vigentes hasta 6 meses después a la conclusión de la relación con las ENTIDADES.

Tampoco pueden ejercer el cargo quienes hayan sido destituidos de algún cargo público o quienes hayan sido condenados por la comisión de algún delito doloso. "

"Artículo 106º.- Prohibiciones
Los miembros del Consejo Directivo, funcionarios, servidores y empleados de OSINERG están prohibidos de:

a. **Defender o asesorar pública o privadamente causas ante OSINERG, o ante cualquier institución o empresa delegada, salvo causa propia o la de su cónyuge o concubino. Esta prohibición subsiste a su alejamiento del cargo para aquellas causas en que hubiesen participado directamente como funcionarios de OSINERG o de una institución o empresa delegada, según fuera el caso.**
b. **Aceptar de los usuarios o sus abogados, o de los asesores o consultores de las ENTIDADES o por cuenta de los nombrados, donaciones, obsequios, atenciones, agasajos o sucesión testamentaria en su favor o en favor de su cónyuge o concubino, ascendiente, descendiente o hermano, por el ejercicio de sus funciones.**
c. **Admitir o formular recomendaciones en procesos seguidos ante OSINERG o cualquier institución o empresa delegada, salvo aquellas que les corresponde efectuar en ejercicio de las competencias de su cargo.**
d. **Ejercer por cuenta propia o por intermedio de terceros, funciones vinculadas a trabajos de las ENTIDADES incluidas dentro del ámbito de competencia de OSINERG, o que éste pudiera haber contratado con terceros."**

Consejo Directivo, no pudiendo superar en todo caso el máximo de 8 dietas al mes. Los Vocales suplentes de la JARU que sean funcionarios de OSINERG no percibirán dietas, sino la retribución que les corresponda como tales en la institución."

Artículo 13.- Funciones del Presidente

1. Convocar y dirigir la sesiones de la JARU
2. Asegurar la regularidad de las deliberaciones de la JARU
3. Representar a la JARU y suscribir, en representación de la JARU, las resoluciones que se emitan.
4. Aprobar la realización de informes orales cuando sea necesario para resolver el caso y las partes lo hayan solicitado.
5. Votar conjuntamente con los demás miembros de la Sala en los recursos de apelaciones y las quejas relativas a la prestación del servicio público de electricidad.
6. Supervisar la debida ejecución de los acuerdos de la JARU
7. Otras funciones que le sean encomendadas al JARU por el Consejo Directivo de OSINERG-

Artículo 14°.- Funciones de los Vocales

1. Votar conjuntamente con los demás miembros de la Sala, los recursos de apelación y las quejas relativas a la prestación del servicio público de electricidad.
2. Ejercer las atribuciones descritas en el Artículo 97° de la Ley del Procedimiento Administrativo General[6]
3. Otras que le sean encomendadas por el Consejo Directivo de OSINERG.

Artículo 15° .- Facultades de Investigación

Previa a la resolución de las apelaciones y quejas de los usuarios del servicio público de electricidad, las facultades de investigación a que se refiere el Artículo 80° del Reglamento General de OSINERG deberán ser ejercidas por la Gerencia de Usuarios [7].

---

[6] **"<u>Artículo 97°</u>.- Atribuciones de los miembros**
Corresponde a los miembros de los órganos colegiados:
1. Recibir con la antelación prudencial, la convocatoria a las sesiones, con la agenda conteniendo el orden del día y la información suficiente sobre cada tema, de manera que puedan conocer las cuestiones que deban ser debatidas.
2. Participar en los debates de las sesiones.
3. Ejercer su derecho al voto y formular cuando lo considere necesario su voto singular, así como expresar los motivos que lo justifiquen. La fundamentación de un voto singular puede ser realizada en el mismo momento o entregarse por escrito hasta el día siguiente.
4. Formular peticiones de cualquier clase, en particular para incluir temas en la agenda, y formular preguntas durante los debates.
5. Recibir y obtener copia de cualquier documento o acta de las sesiones del órgano colegiado."

[7] **"Artículo 80º.- Facultades de Investigación de los ORGANOS DE OSINERG**
Para el ejercicio de sus funciones y de acuerdo a lo establecido en el artículo 5° de la LEY, cada ORGANO DE OSINERG tiene las siguientes facultades:

a. Exigir a las ENTIDADES la exhibición de libros contables y societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos, incluyendo en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura; así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y su estructura de propiedad.
b. Citar e interrogar, a través de los funcionarios que se designe para el efecto, a las personas vinculadas a la materia de investigación o a sus representantes, empleados, funcionarios, asesores y a terceros, utilizando los medios técnicos que considere necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones, pudiendo para ello utilizar grabaciones magnetofónicas o grabaciones en vídeo.
c. Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las ENTIDADES o empresas bajo su ámbito y examinar los libros, registros, documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos y tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren. En el acto de la inspección podrá tomarse copia de los archivos físicos o magnéticos, así como de cualquier documento que se estime pertinente y tomar las fotografías o filmaciones que se estimen necesarias. Para ingresar podrá solicitarse el apoyo de la fuerza pública. De ser necesario el descerraje de locales que estuvieran cerrados, será requisito contar con autorización judicial, la que deberá requerirse para que sea resuelta en un plazo máximo de 24 horas. Las inspecciones antes señaladas

CAPITULO II

SECRETARÍA TÉCNICA DE LA JARU

Artículo 16° Secretaría Técnica de la JARU
La JARU contará con una Secretaría Técnica que será desempeñada por la Gerencia de Usuarios y que deberá proporcionarle apoyo técnico, legal y administrativo.

Artículo 17°.- Funciones de la Secretaría Técnica de la JARU
Son funciones de la Secretaría Técnica:

1. Tramitar para su aprobación los asuntos que sean de competencia de la JARU
2. Asistir a la Junta durante las sesiones y a las audiencias de conciliación ordenadas, levantando las actas correspondientes
3. Dar a la JARU el apoyo que requiera para el cumplimiento de sus funciones, realizando para tal efecto las coordinaciones necesarias con los demás órganos funcionales y administrativos de OSINERG
4. Citar a las partes a Audiencia de Conciliación, cuando lo considere conveniente
5. Certificar el resultado de las votaciones que se lleven a cabo en las sesiones de la JARU
6. Facilitar a las partes la revisión de los expedientes, velando por la intangibilidad de los mismos
7. Facilitar a costo de las partes, las copias certificadas que soliciten las partes de su expediente.
8. Informar con periodicidad trimestral al Consejo Directivo de OSINERG sobre la marcha de los asuntos de la Junta. También deberá hacerlo cuando el Presidente del Consejo Directivo del OSINERG o el propio Consejo Directivo así lo disponga
9. Otros que le encomiende el Presidente de la JARU.

DISPOSICION TRANSITORIA
Primera.- En un plazo máximo de 60 días hábiles contados a partir de la aprobación del presente Reglamento, el Consejo Directivo de OSINERG designará a los miembros que conformarán la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuario.

también se aplican en los medios de transporte, almacenamiento y comercialización, en lo que fuere pertinente, de acuerdo a su naturaleza.

d. Instalar equipos propios en las instalaciones de las ENTIDADES, siempre que ello no dificulte en extremo la prestación de los servicios involucrados."