

■ ¿QUIÉNES PUEDEN RECLAMAR?

Cualquier persona que acredite su condición de titular o usuario del servicio, o de tercero que posea legítimo interés para presentar una reclamación por considerar que se le está vulnerando un derecho. La reclamación puede ser interpuesta y/o tramitada a través de un representante facultado con poder general o especial.

¿POR QUÉ MOTIVOS SE PUEDE RECLAMAR?

- Por considerar excesivo el importe de su factura.
- Por considerar incorrecta la aplicación de tarifa.
- Por considerar indebido el corte de suministro.
- Por observar falta de lectura mensual de su medidor o errores en las lecturas.
- Por considerar que se le brinda un servicio de mala calidad técnica.
- Por la falta de devolución de una contribución reembolsable o la devolución mediante una modalidad distinta a la elegida.
- Por no estar de acuerdo con el cobro de deudas.
- Por no compensar por las interrupciones del servicio.
- Por la obtención o instalación del suministro.
- Por no estar conforme con la facturación de un consumo no registrado.
- Por otras cuestiones vinculadas a la prestación del servicio público de electricidad.

¿CÓMO PUEDO EFECTUAR MI RECLAMACIÓN?

La reclamación puede presentarse en forma verbal: de manera personal o por vía telefónica; o por escrito: de manera personal, por correo electrónico, página web o correo convencional.

Cualquiera sea la modalidad de presentación de la reclamación, la concesionaria deberá informar al reclamante el número de registro de su reclamación. En el caso de las reclamaciones personales, telefónicas y por página web dicha información debe ser proporcionada de manera inmediata.

Si presenta su reclamación personalmente podrá utilizar el formato aprobado por OSINERGMIN.

■ ¿QUÉ DEBO INCLUIR EN MI RECLAMACIÓN?

- Nombre y apellidos del reclamante.
- Número del Documento de Identidad del reclamante. Si el reclamante actúa por apoderado y/o representante, éste deberá indicar el número de su documento de identidad y adjuntar copia del poder correspondiente. En caso sea necesario, Luz del Sur podrá solicitar fotocopia del documento de identidad del reclamante y/o representante.
- Domicilio para efectos de las notificaciones.
- El petitorio, que comprende la descripción clara y concreta de lo que pide.
- Medios probatorios como facturas, inspecciones, pericias, informes técnicos, entre otras pruebas que ayuden a comprender y resolver los temas de su reclamación (opcional).
- Número de teléfono y/o correo electrónico (opcional).
- Número de suministro que figura en su recibo, en función a la naturaleza de la reclamación.
- Firma del reclamante o de su representante y/o apoderado.
- Lugar y fecha.

No será necesaria la presentación de la información señalada si la reclamación es presentada verbalmente (por teléfono o personalmente), salvo que se requiera su formalización por escrito, en cuyo caso se entenderá presentada el día en que se cumpla con dicho requerimiento.

Si la reclamación es presentada por escrito y se ha omitido presentar cualquiera de los datos antes enumerados, dicha omisión podrá ser subsanada dentro del plazo de dos días hábiles, previa notificación de Luz del Sur. En caso no se haya subsanado la omisión anotada dentro del mencionado plazo, la reclamación será declarada inadmisibile y se procederá a su archivo definitivo.

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

■ ¿DÓNDE PRESENTO MI RECLAMACIÓN?

La reclamación podrá ser interpuesta de manera verbal o por escrito en cualquiera de las oficinas de atención al público de Luz del Sur; por vía telefónica a través de FONOLUZ, llamando al teléfono 617-5000; o vía internet. En este último caso, si la reclamación es remitida fuera del horario de atención al público, se tendrá por presentada el primer día hábil siguiente al de su recepción. Los medios impugnatorios (reconsideración y apelación) deber ser presentados exclusivamente por escrito.

¿QUÉ PROTECCIÓN TENGO CUANDO PRESENTO MI RECLAMACIÓN?

- Luz del Sur no puede condicionar la atención de la reclamación al pago de los importes reclamados, ni de sus intereses, ni moras.
- Hasta que la reclamación se resuelva en definitiva Luz del Sur no consignará la deuda reclamada en las facturas posteriores, ni sus intereses y moras pertinentes.
- Mientras la reclamación se encuentre en trámite, el servicio eléctrico no será cortado, siempre que se cumpla con las demás obligaciones comerciales que no hayan sido reclamadas. Pague todo lo que no esté relacionado con su reclamación, de lo contrario podría incurrir en causal de corte del servicio. En caso el servicio sea cortado, Luz del Sur le entregará un documento en el que señale las causas que motivaron el corte.
- Luz del Sur y la JARU podrán suspender excepcionalmente el trámite del procedimiento administrativo de reclamación, cuando por la naturaleza de la pretensión se requiera información o se solicite opinión técnico legal. El plazo de trámite de la reclamación se reinicia una vez recibida la información o cuando se hayan cumplido los plazos para su obtención, sin que ello haya sucedido.

¿PUEDO PRESENTAR LA RECLAMACIÓN A TRÁVES DE UN REPRESENTANTE?

Sí, debiendo el representante contar con poder general otorgado por usted mediante carta poder simple.

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, se requerirá contar con facultades

especiales, las cuales pueden ser otorgadas mediante documento con firma legalizada notarialmente o ante funcionario autorizado del OSINERGMIN.

¿ES OBLIGATORIO QUE INTERVENGA UN ABOGADO O UN ASESOR?

No; sin embargo, en el caso que sea asistido por abogado en cualquier etapa del procedimiento podrá otorgarle facultades generales y/o especiales de representación.

¿QUÉ TRÁMITE SIGUE MI RECLAMACIÓN?

Una vez que Luz del Sur verifica que la reclamación reúne los requisitos de admisibilidad y determina la procedencia de la misma, puede citarlo a una Reunión de Trato Directo para una solución consensual a su reclamación. Usted también puede solicitar dicha reunión.

Luz del Sur cuenta con 30 días hábiles contados a partir del día siguiente en que recibe la reclamación o de que hayan sido subsanadas las omisiones indicadas en la resolución de inadmisibilidad, para emitir una resolución que la declare fundada (a su favor) o infundada (en su contra), la misma que le será notificada dentro de los 5 días hábiles siguientes a su emisión.

Si Luz del Sur no emitiese resolución dentro del plazo señalado, salvo que se haya dispuesto la suspensión del procedimiento de reclamación, será de aplicación el silencio administrativo positivo, pudiendo considerar fundada su reclamación en todo lo que no sea contrario a norma imperativa.

Si la reclamación es declarada improcedente o infundada y usted no está de acuerdo con ese pronunciamiento, puede presentar un recurso de Reconsideración o un Recurso de Apelación como se explica más adelante.

En cualquier estado del procedimiento, usted o su representante puede acceder a la documentación de su expediente; y, solicitar copia de los documentos, previo pago del costo de las mismas.

■ ¿QUÉ ES EL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO?

Es una garantía del administrado que implica que se tenga por aprobada su petición (siempre que no sea contraria a norma imperativa alguna) en los siguientes casos:

- Si el concesionario no se pronuncia dentro de los 30 días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibida la reclamación o subsanado las omisiones de admisibilidad (salvo los casos en que estuviese facultada a suspender el procedimiento).
- Si el concesionario no se pronuncia dentro de los 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente de interpuesto el recurso de reconsideración.
- Si el concesionario no notifica la resolución dentro de los 5 días hábiles de emitida.
- Si habiendo resuelto la reclamación y comunicado tal decisión, dentro de los plazos señalados, el concesionario omitió analizar y pronunciarse sobre algún punto del petitorio.
- Si la JARU declara la nulidad de lo actuado y dispone emitir nueva resolución y el concesionario no emite pronunciamiento dentro del plazo establecido.

¿CÓMO PROCEDER CON LAS NOTIFICACIONES?

Cuando reciba alguna notificación de Luz del Sur usted debe consignar en el cargo su nombre, tipo y número de documento de identidad, fecha, hora y firma, lo que no implica que usted esté de acuerdo con el contenido de dicho documento, pudiendo consignar alguna observación en caso lo crea conveniente, siendo que ello facilita el registro y archivo de los documentos de su expediente, así como el cumplimiento de los trámites exigidos por OSINERGMIN tanto a la empresa como al usuario. Si otra persona recibe dicha notificación, está deberá consignar además de los datos indicados, el vínculo o relación que tiene con usted.

La empresa concesionaria está facultada 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 será efectuada por intermedio de notario público o por juez de paz.

Las notificaciones para realizar reuniones de trato directo con usted o su representante (ver siguiente punto en esta guía), deberán contener de manera clara y precisa el lugar, fecha, hora y nombre del funcionario que estará a cargo de la reunión.

¿EN QUÉ SUPUESTOS SE DECLARARÁ IMPROCEDENTE LA RECLAMACIÓN O EL RECURSO ADMINISTRATIVO?

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

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

¿QUÉ ES LA REUNIÓN DE TRATO DIRECTO?

Usted puede solicitar una reunión de Trato Directo en forma personal, por escrito, telefónicamente o por medio electrónico, a efectos de poder solucionar la reclamación; Luz del Sur también puede convocarlo a dicha reunión.

Si usted y Luz del Sur en dicha reunión llegan a un acuerdo, termina el procedimiento y se levantará el acta respectiva. Este acuerdo surte los efectos de una resolución que pone fin a la reclamación. Si no hubiere acuerdo el procedimiento seguirá su curso.

En el supuesto que se suscribiera un acta con acuerdo parcial, el procedimiento continuará su trámite respecto de los extremos no solucionados.

■ ¿EN QUÉ CONSISTE EL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN?

Si no está de acuerdo con la resolución emitida por Luz del Sur, podrá interponer un Recurso de Reconsideración contra la misma dentro de los 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida, debiendo acompañar necesariamente una nueva prueba. Luz del Sur tiene un plazo máximo de 15 días hábiles para resolver su recurso.

En caso no adjunte nuevos elementos probatorios a su recurso de reconsideración, éste será calificado como uno de Apelación y será elevado a OSINERGMIN (ver siguiente punto)

¿EN QUÉ CONSISTE EL RECURSO DE APELACIÓN?

Si no está de acuerdo con la resolución expedida por Luz del Sur, puede presentar un Recurso de Apelación contra la referida resolución con el fin que se eleve el expediente a la JARU y este organismo resuelva el recurso en última instancia administrativa. El plazo para presentar el recurso de apelación es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la resolución impugnada.

No es necesario interponer previamente Recurso de Reconsideración para presentar Recurso de Apelación.

La JARU se pronunciará mediante resolución, confirmando, revocando o declarando la nulidad de la resolución apelada dentro de 30 días hábiles contados desde el día siguiente de la elevación del expediente administrativo de su reclamación.

Con lo resuelto por la JARU-OSINERGMIN o habiendo operado el silencio administrativo negativo, se tendrá por agotada la vía administrativa, quedando expedita la vía judicial.

¿SE PUEDEN SOLICITAR MEDIDAS CAUTELARES?

El titular del suministro, usuario o tercero con legítimo interés podrá solicitar medidas cautelares ante la JARU, aún antes del inicio del procedimiento de reclamación.

La JARU resolverá su solicitud en un plazo no mayor de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de su presentación. Si la empresa o el usuario no se encontrarán conforme con lo resuelto por la JARU podrán interponer recurso de reconsideración en un plazo no mayor de 3 días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la resolución. El recurso será resuelto en un plazo máximo de 5 días hábiles.

¿EN QUÉ CONSISTE LA QUEJA?

En cualquier estado del procedimiento de reclamación, y hasta antes de que éste concluya, el reclamante podrá acudir en queja ante la JARU en los siguientes casos:

- Por la negativa injustificada de la concesionaria a admitir a trámite una reclamación.
- Por exigir documentación que no resulte necesaria para resolver la reclamación.
- Contra los actos que supongan paralización o infracción de los plazos establecidos en la normatividad vigente.
- Por haberse cortado el servicio estando en trámite la reclamación por la falta de pago del monto reclamado.
- Por incluir en el recibo el monto materia de reclamación, salvo que éste haya sido emitido dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la presentación de la reclamación.
- Por exigir la deuda materia de la reclamación.
- Por suspender injustificadamente el procedimiento de reclamación.
- Cuando haya operado silencio administrativo positivo.
- Contra la negativa injustificada a tramitar debidamente el recurso administrativo interpuesto.
- Por no elevación oportuna del recurso de apelación.
- Contra otros defectos de tramitación del procedimiento que impidieran su curso regular.

■ PARA TENER EN CUENTA

- La firma con Luz del Sur del Acta de Acuerdos de Trato Directo o de Transacción Extrajudicial pone fin a su reclamación.
- Para predios arrendados u ocupados por otra persona bajo cualquier modalidad de uso, recomendamos tener conocimiento de la Directiva N° 002-95-EM/DGE así como de los Lineamientos Resolutivos de la JARU que versan sobre este tema y que fueron aprobados mediante Resolución de Sala Plena N° 001-2006-OS/JARU.
- Si está consumiendo energía eléctrica pero el contómetro de su medidor no avanza, comuníquese inmediatamente con FONOLUZ al 617-5000.
- Si algún trabajador de Luz del Sur se acerca a su predio para intervenir su medidor exíjale su identificación.