

Guía de Orientación al Usuario para interponer reclamación por el servicio público de electricidad

✓ ¿En qué consiste el recurso de apelación?

Si no está de acuerdo con la resolución expedida por Luz del Sur, podrá 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 a impugnar.

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 del plazo de 30 días hábiles contados desde el día siguiente de la elevación del expediente administrativo de su reclamación; excepto en los reclamos en que se solicite reposición por corte del servicio eléctrico o se cuestione únicamente por exceso de consumo de energía eléctrica de usuarios en la opción tarifaria BT5B, estos se resolverán en 10 y 15 días hábiles respectivamente, contados desde el día siguiente a la recepción del expediente.

Con lo resuelto por la JARU o habiendo operado el silencio administrativo negativo (cuando su recurso es denegado), se tendrá por agotada la vía administrativa, quedando expedida 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 o de subsanados los requisitos de admisibilidad. Si la empresa o el usuario no se encontrarán conformes 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.

✓ ¿Qué es la audiencia de conciliación?

La JARU por iniciativa propia, o a pedido de usted o de Luz del Sur, podrá citar a una audiencia de conciliación. Si las partes llegan a un acuerdo, se levantará el acta de conciliación respectiva en la que consten los acuerdos adoptados. Dicha acta pone fin al procedimiento administrativo.

✓ ¿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 recibir o admitir a trámite una reclamación.
- 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 del reclamo.
- Cuando se exija por otros medios el pago de obligaciones que se encuentran comprendidas en procedimientos de reclamo en trámite.
- Cuando se suspenda injustificadamente el procedimiento de reclamación.
- Cuando haya operado el silencio administrativo positivo.
- Por no elevación oportuna del recurso de apelación.
- Contra otros defectos de tramitación del procedimiento que impidan su curso regular.

Para tener en cuenta:

- La firma con Luz del Sur del Acta de Acuerdos de Trato Directo o de la Transacción Extrajudicial pone fin a su reclamación.
- Para predios arrendados u ocupados por otra persona, bajo cualquier modalidad de uso, recomendamos tener conocimiento de lo establecido en el Art. 82° de la Ley de Concesiones Eléctricas, modificado mediante Decreto Legislativo N° 1221.
- 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.

✓ ¿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 motivo se puede reclamar?

Son objeto de la reclamación las siguientes materias

- Por negativa a la instalación del suministro. Por considerar excesivo el importe de su consumo o factura.
- Por recupero de energía.
- Por considerar algún cobro indebido.
- Por corte del servicio.
- Por negativa al incremento de potencia.
- Por negativa al cambio de opción tarifaria.
- Por reembolso de aportes o contribuciones.
- Por reubicación de instalaciones que se encuentren bajo responsabilidad de la concesionaria.
- Por mala calidad del suministro (tensión, interrupciones).
- Por deudas de terceros; y
- Otras cuestiones vinculadas a la prestación del servicio público de electricidad.

Luz del Sur trasladará al OSINERGMIN como denuncia, en el plazo de tres (3) días hábiles, aquellos cuestionamientos de alcance general, relacionados a intereses colectivos o difusos, para su evaluación y calificación respectiva.

✓ ¿Cómo puedo efectuar mi reclamación?

La reclamación puede presentarse en forma verbal o en forma escrita. Si fuera verbal, puede hacerlo personalmente en nuestras oficinas de atención al público o por teléfono. Si fuera escrita, puede hacerlo personalmente en nuestras oficinas de atención al público, por correo electrónico, por la página Web de Luz del Sur o por medio del Libro de Observaciones. Si presenta su reclamación por teléfono, debe solicitar que se le proporcione el número de registro para que pueda efectuar su seguimiento. Asimismo, debe asegurarse que todos los temas reclamados sean debidamente consignados. Anote y conserve el número de registro de su reclamación, la fecha y hora de recepción y el nombre completo del funcionario que lo atendió.

Si presenta su reclamación personalmente podrá utilizar el formato aprobado por OSINERGMIN, debiendo asegurarse de anotar en el mismo todos los temas materia de su reclamación y de precisar claramente sus pedidos, así como de que se le entregue una copia del formato.

En caso de presentar su reclamación por medio del Libro de Observaciones, por correo electrónico habilitado por Luz del Sur, por conducto notarial o por correo certificado, Luz del Sur entregará una constancia de recepción en un plazo máximo de 2 días hábiles de presentado. Para las demás modalidades se proporcionará de manera inmediata.

✓ ¿Qué debo incluir en mi reclamación?

- Nombres 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 documento de identidad y adjuntar copia del poder correspondiente.
- Domicilio para efectos de las notificaciones, el cual debe ubicarse en la ciudad de Lima.
- El petitorio, que comprende la descripción clara y concreta de lo que pide.
- Número de suministro que figura en su recibo de luz, en función a la naturaleza de la reclamación.
- Número telefónico y/o correo electrónico (opcional).
- Firma del reclamante o huella digital, dependiendo de la modalidad elegida.

De no cumplirse con alguno de estos requisitos Luz del Sur podrá requerirle, en el plazo de dos (2) días hábiles, que cumpla con su presentación; para lo cual le otorgará dos (2) días hábiles adicionales. De no haber subsanado la omisión una vez transcurrido este plazo, se declarará inadmisibles los reclamos. En caso subsane la omisión dentro del plazo establecido, se considerará como fecha de presentación el día en que se subsanen las omisiones.

✓ ¿Es obligatorio que intervenga un abogado?

No, sin embargo, en el caso de ser representado por un abogado en cualquier etapa del procedimiento deberá otorgarle facultades generales y/o especiales de representación.

Guía de Orientación al Usuario para interponer reclamación por el servicio público de electricidad

¿Dónde presento mi reclamación?

La reclamación podrá ser interpuesta de manera verbal o escrita en cualquiera de las oficinas de atención al público de Luz del Sur; por vía telefónica a través de FONOLUZ llamando al 617-5000, o vía Internet. Los recursos administrativos (reconsideración y apelación) deberán ser presentados exclusivamente por escrito y dentro del plazo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución cuestionada. Para la presentación podrá utilizar el formato aprobado por OSINERGMIN.

¿Qué protección tengo cuando presento mi reclamación?

- Luz del Sur no puede condicionar la atención de su reclamación al pago previo de los importes reclamados, ni de sus intereses, ni moras.
- Hasta que la reclamación se resuelva de manera definitiva, Luz del Sur no consignará la deuda reclamada en las facturas posteriores, ni sus intereses ni moras.
- Mientras la reclamación se encuentre en trámite, el servicio eléctrico no será cortado, siempre que se haya cumplido con las demás obligaciones comerciales y técnicas que no son materia del reclamo. Por ello, es importante que cancele todo lo que no esté relacionado con su reclamación, de lo contrario podría incurrir en causal del corte del servicio. En caso el servicio sea cortado, Luz del Sur le entregará un documento sustentatorio de las causas que motivaron dicho corte.
- Luz del Sur no procederá con la instalación o reinstalación de suministro en caso de reclamo por oposición a la instalación, en tanto se encuentre en trámite el procedimiento de reclamo.
- Luz del Sur y la JARU podrán suspender excepcionalmente el trámite del procedimiento administrativo de reclamación cuando requieran información indispensable para poder resolver el reclamo. El plazo del trámite de la reclamación se reanuda 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 través 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 requiere contar con facultades especiales, las cuales pueden ser otorgadas mediante documento con firma legalizada notarialmente.

¿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. El plazo para emitir resolución se contabiliza a partir del día siguiente en que se recibe la reclamación o de que hayan sido subsanadas las omisiones. Esta resolución determinará si su reclamo se declara fundado (a su favor) o infundado (en su contra). En la mayoría de los casos Luz del Sur cuenta con 30 días hábiles para emitir su resolución, excepto en los siguientes casos, que se resolverán en el plazo de 10 días hábiles:

- Reclamos en que se cuestione el corte del servicio y se solicite su reposición.
- 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. Estos errores de facturación podrán ser advertidos mediante una inspección de campo o mediante el análisis de la información durante los primeros días de evaluación del reclamo.
- En caso no sea posible advertir algún error en el proceso, el reclamo automáticamente pasará a tener un plazo de 30 días hábiles y se notificará al reclamante la posibilidad de ejecutar un contraste cuyo costo será asumido por él en caso el sistema de medición se encuentre funcionando correctamente. Si el reclamante no eligiera la realización del contraste, y siempre que el consumo reclamado superara el 40% del promedio de los últimos 12 meses, Luz del Sur programará una inspección técnica efectuando pruebas similares a las de contraste en campo.

Luz del Sur debe notificar la resolución dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su emisión. Si no emitiese o notifica la 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 al ordenamiento jurídico.

Si la reclamación es declarada improcedente, fundada en parte o infundada y usted no está de acuerdo, puede presentar un recurso de Reconsideración o un Recurso de Apelación como se explica más adelante. En cualquier estado del procedimiento, usted 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 al ordenamiento jurídico) en los siguientes casos:

- Si el concesionario no se pronuncia dentro de los 10 ó 30 días hábiles según corresponda al tipo de reclamo, contados a partir del día siguiente de recibida la reclamación o de subsanadas las omisiones de admisibilidad (salvo los casos en que estuviese facultada a suspender el procedimiento).
- Si el concesionario no se pronuncia dentro de los 10 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.
- A solicitud del usuario o de Oficio, la JARU declara la aplicación del Silencio Administrativo Positivo, si la concesionaria se pronuncia o notifica su decisión fuera de plazo establecido.

¿Cómo se procede 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 y hora de recepción y firma, lo que no implica que usted esté de acuerdo con el contenido de dicho documento, 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, ésta deberá consignar además de los datos indicados, el vínculo o relación que tiene con usted; y tratándose de personas jurídicas, ésta deberá insertar en el cargo el sello de recepción o datos generales indicados y función que desempeña la persona que recibe la notificación.

La empresa concesionaria está facultada a notificar bajo puerta en aquellos casos en que no exista alguna persona capaz 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 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.

¿Qué es la reunión de trato directo?

En cualquier etapa de la reclamación, 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 convocar a dicha reunión. Si en esta reunión usted y Luz del Sur llegaran 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 supuestos se declarará improcedente la reclamación o el recurso administrativo?

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

- El pedido esté vinculado a una materia que no es reclamable.
- El reclamante o el recurrente carezcan de interés o legitimidad para obrar.
- Cuando el pedido 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.

¿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 incluir necesariamente una nueva prueba. Luz del Sur tiene un plazo máximo de 10 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).