

4547

## OSINERGMIN DISPONE MEDIDA EXCEPCIONAL PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS POR FACTURACIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO EMITIDA DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA

- *El procedimiento especial, publicado hoy por el organismo regulador, exige a las empresas de electricidad y gas natural atender cada reclamo de una manera personalizada.*

El principal objetivo de este procedimiento es garantizar a los usuarios del servicio eléctrico y de gas natural una adecuada atención de sus reclamos sobre la facturación de sus consumos durante el período de emergencia y el respeto irrestricto a las garantías para el usuario mientras dura el procedimiento de reclamación.

Esta norma de carácter transitorio se aplica a los reclamos de los usuarios que consideran que se les ha facturado en exceso por sus consumos realizados durante el periodo de emergencia. El procedimiento enfatiza que las empresas no pueden condicionar la atención del reclamo al pago previo de sus recibos y que, mientras el reclamo se encuentre en trámite, no pueden cortar el servicio por los montos reclamados ni facturar o requerir su pago.

### Etapa informativa obligatoria y etapa resolutoria

Osinergmin ha dispuesto que, una vez recibido el reclamo, la empresa eléctrica o de gas natural está obligada a comunicarse con el usuario a través de correo electrónico o por teléfono para explicarle los conceptos facturados y como determinó el importe del recibo de pago, por ejemplo: cómo estimó los consumos y los liquidó, precisando las lecturas del medidor utilizadas, entre otros. Asimismo, la empresa deberá informar al usuario sobre la política de fraccionamiento de su deuda y si tiene derecho al "bono de electricidad". Adicionalmente, podrá proponer alternativas para dar solución definitiva al reclamo.

Si no se establece la comunicación o un acuerdo con el usuario, la empresa emitirá una resolución en un máximo de 30 días hábiles de culminada la etapa informativa obligatoria. Ante el incumplimiento de este plazo opera el silencio administrativo positivo, resultando el reclamo favorable al usuario.

### Impugnación del usuario

Si el usuario no está conforme con lo resuelto por la empresa, puede presentar una impugnación; en cuyo caso, la empresa debe brindarle información para que decida si presenta una reconsideración ante la misma empresa o apela su pronunciamiento para que Osinergmin solucione el reclamo. En el primer caso, la empresa debe actuar nuevas pruebas, como una revisión técnica al medidor; mientras que, si opta por la apelación, el reclamo es elevado a la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios de Osinergmin, donde se resolverá con imparcialidad el reclamo, poniendo fin al procedimiento. Uno de los aspectos que Osinergmin revisará, será el cumplimiento de la etapa informativa obligatoria y que se haya producido una comunicación adecuada y efectiva por parte de las empresas con los usuarios, lo que aquellas deberán demostrar de manera indubitable.

Los trámites de los reclamos por facturación durante el Estado de Emergencia, iniciados antes de la vigencia de la nueva norma, deberán adecuarse a este procedimiento especial, en la etapa en que se encuentren.

Se agradece la difusión.

Lima, 4 de julio de 2020

Osinergmin

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUTERVO  
  
LIC. ADM. SIMEON OLIVERA DENGADO  
GERENTE DE ADMINISTRACION FINANCIERA

