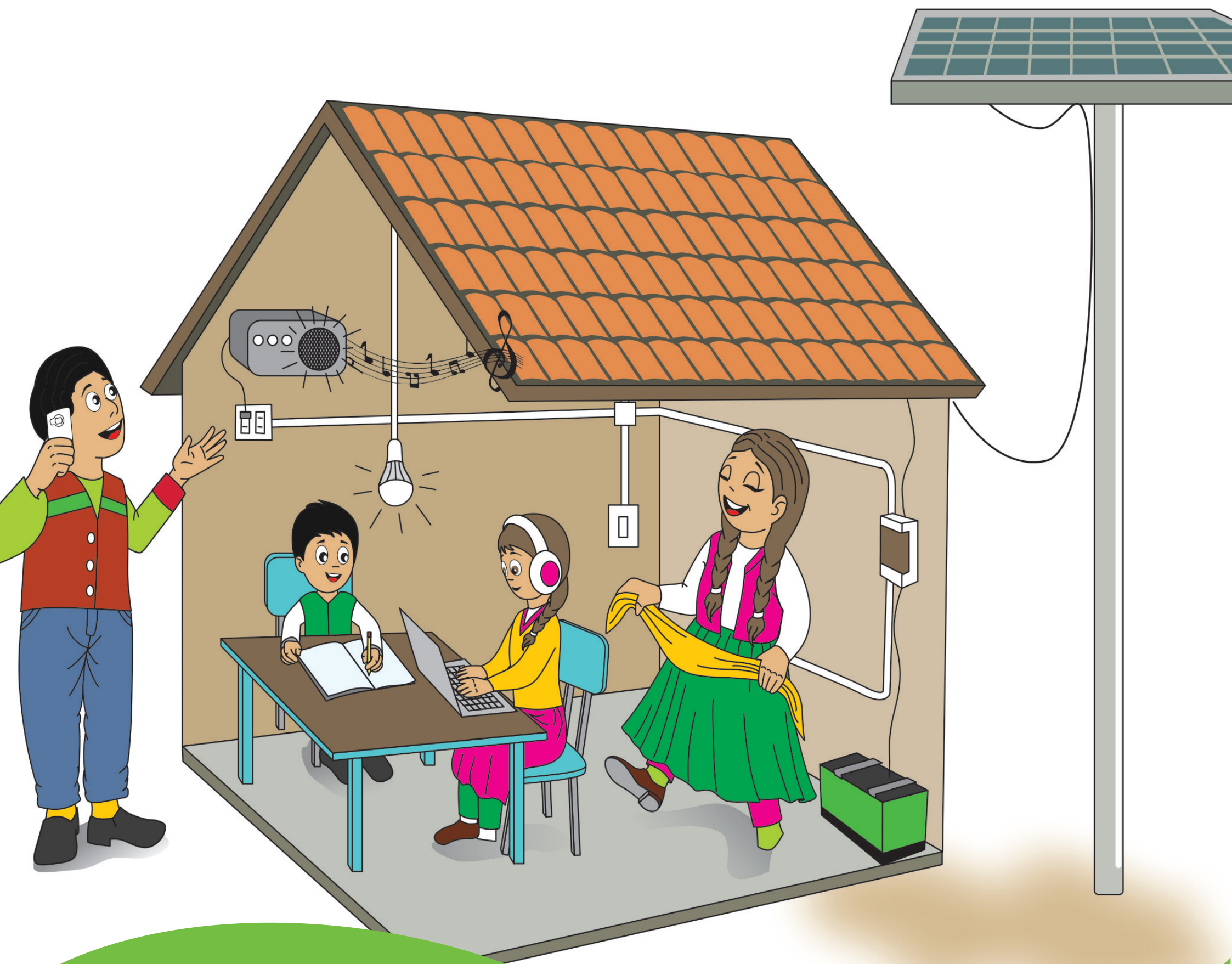


**Ergon**  
PERU

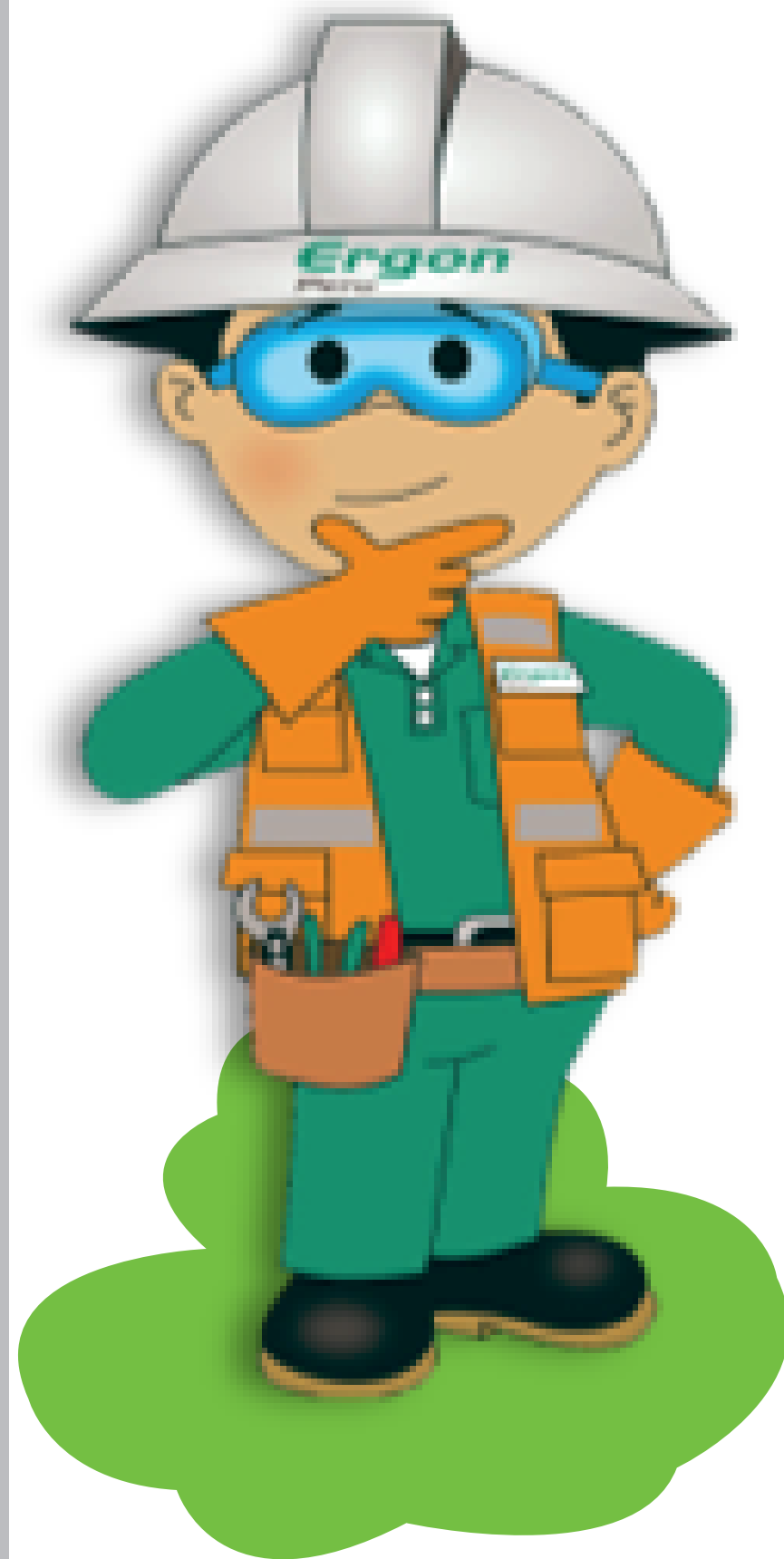


# GUIA DE ORIENTACIÓN PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

# ¿POR QUÉ MOTIVOS PUEDES RECLAMAR?

## Tienes Derecho a presentar un reclamo cuando:

- ✓ Tienes un problema con el servicio Eléctrico
- ✓ Consideras excesivo el consumo que te factura la empresa.
- ✓ La empresa eléctrica te cobra consumos de meses anteriores que consideras que ya pagaste.
- ✓ Deseas contar con energía eléctrica y la empresa se niega a brindarte el servicio sin una razón justificada.
- ✓ Te cobran deudas que consideras que corresponden a otras personas.
- ✓ Te cortan injustificadamente el servicio
- ✓ También puedes reclamar cuando tienes problemas con el recupero de consumos, la calidad de producto o la reubicación de redes



# ¿DÓNDE RECLAMAR?

Debes presentar tu reclamo en la empresa que te brinda el servicio.  
Puedes hacerlo por cualquiera de estos medios:



Por escrito



Vía telefónica



Personalmente en  
la oficina de atención



Por correo o  
pagina web

## ESTO ES LO QUE DEBES INCLUIR EN TU RECLAMO:

- ☐ Nombre completo, número de teléfono y/o correo electrónico. En caso de ser representante, adjunta una “carta poder” simple.
- ☐ Número de suministro que está en tu recibo, de ser el caso.
- ☐ Todas las pruebas que apoyen el reclamo; facturas, inspecciones, informes técnicos, etc.
- ☐ Si la información no está completa, la empresa debe comunicártelo. Tienes hasta dos días hábiles para completarlo. De no hacerlo, se declarará inadmisibles el reclamo.

- 
- ☐ El reclamo es gratuito y no necesitas contratar a un abogado.
  - ☐ Al presentar tu reclamo, exige el código o constancia de reclamo.
  - ☐ La empresa no puede exigir que pagues primero y reclames después.
  - ☐ No pueden cortarte el servicio mientras tu reclamo esté en trámite, siempre y cuando cumplas con las demás obligaciones no reclamadas.
- 

# PROCEDIMIENTO DE RECLAMO

*Conoce los pasos que sigue el reclamo que presentas ante una empresa eléctrica:*

1.



Presentas un reclamo ante la empresa eléctrica. Exige el número de registro del reclamo.

2.



La empresa eléctrica evaluará el reclamo y emitirá una respuesta entre 10 y 30 días hábiles. El plazo depende del tipo de reclamo (\*)

3.



La empresa te notificará su respuesta (resolución) en un plazo de 5 días hábiles de emitida.

4.



Si no estás de acuerdo con la respuesta (resolución) recibida, puedes apelar en un plazo máximo de 15 días hábiles.

5.



La empresa trasladará el expediente de reclamo y la apelación a Osinergmin en un plazo máximo de 5 días hábiles.

6.



Osinergmin tiene un plazo máximo de 30 días hábiles para resolver la apelación. Usualmente resuelve las apelaciones en un plazo de 7 días hábiles.

(\*) 10 días hábiles para los reclamos por corte y reposición, y cuando la empresa cobra de más por un error de facturación en la tarifa BTSB (residencial) 30 días hábiles si el cobro no se debe a un error de facturación (para indentificar las causas) o por cualquier otro tipo de reclamo.

## SILENCIO POSITIVO ADMINISTRATIVO

*Si la empresa no se pronuncia dentro de los plazos establecidos, se aplicará el Silencio Administrativo Positivo, es decir, se considerará fundado tu reclamo, siempre que este incumpla alguna norma, y no afecte el derecho a terceros.*

## ACUERDO DE PARTES

*Es cuando la empresa y tú llegan a un acuerdo sobre tu reclamo. Durante inspección de campo, no se podrá realizar acuerdo de partes que pongan fin a un reclamo.*

# RESOLUCIÓN DE LA EMPRESA



## La empresa puede declarar que tu reclamo es:

- **Fundado** : La empresa te da la razón.
- **Fundado en parte**: La empresa indica que tienes parcialmente la razón.
- **Infundado** : La empresa considera que no tienes la razón.
- **Improcedente**: No se evaluará tu reclamo porque debe hacerlo otra autoridad, ya se resolvió, no te corresponde presentar el reclamo, entre otros.

## ¿Y si no estoy de acuerdo con la respuesta de la empresa?

Tienes un plazo de 15 días hábiles para presentar un recurso de reconsideración o una apelación.

### Reconsideración

Cuando tienes una nueva prueba de manera opcional puedes solicitar a la empresa eléctrica que reevalúe tu caso y vuelva a pronunciarse.

### Apelación

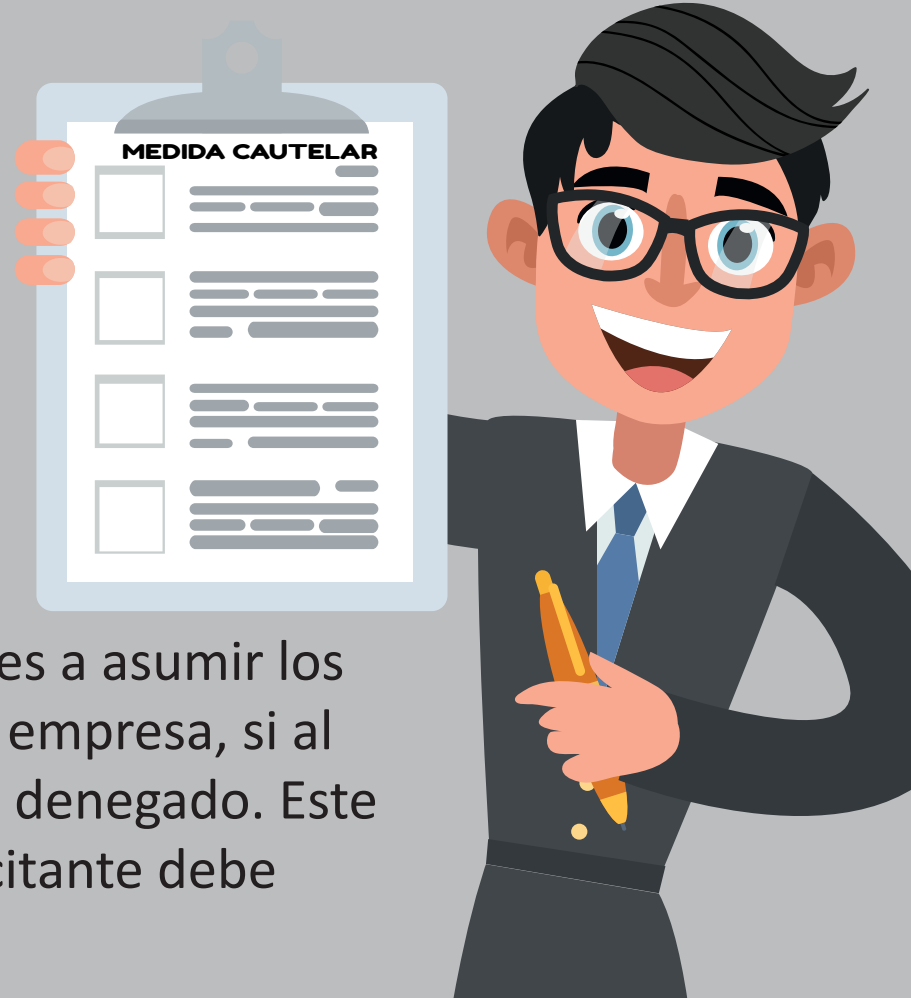
Si no tienes una nueva prueba, puedes presentar un recurso de apelación ante la empresa para que Osinergmin evalúe tu caso.

# MEDIDA CAUTELAR

Cuando exista alguna urgencia que requiera un pronunciamiento anticipado y temporal de Osinergmin, sin esperar la culminación del procedimiento de reclamo para no afectarte algún derecho, puedes presentar una solicitud de medida cautelar.

**Osinergmin otorga medidas cautelares cuando se cumplen estos tres requisitos:**

1. Presentas pruebas de que tu solicitud es válida.
2. El tiempo que demore el resolverse tu reclamo pueda causarte un perjuicio irreparable.
3. Presentas un documento en el que te comprometes a asumir los daños que la medida cautelar pudiera ocasionar a la empresa, si al culminar el procedimiento de reclamo es finalmente denegado. Este documento se llama contracautela. La firma del solicitante debe ser legalizada por un Notario Público.



Esta solicitud puede presentarse cuando ya hayas iniciado tu reclamo o incluso antes de iniciarlo. En este último caso, debes presentar tu reclamo en un plazo máximo de 10 días hábiles de otorgada la Medida Cautelar; de lo contrario, esta medida caducará, pues es provisional, y lo dispuesto en ella rige solo hasta que el procedimiento de reclamo termine.

**Es un mecanismo que permite proteger tus derechos durante el trámite del procedimiento de reclamo. Puedes presentar una queja cuando la empresa:**

## QUEJA

- No cumple los plazos establecidos al tramitar y resolver tu reclamo.
- Te cobra los montos reclamados a pesar de que el procedimiento de reclamo todavía no ha culminado.
- Se niega a recibir tu reclamo, tu recurso de consideración o de apelación.
- Te corta el servicio mientras el procedimiento de reclamo aún está en trámite y tú estás al día en los montos no reclamados.
- Te exige documentación que no es necesaria para resolver tu caso.

Suspende el procedimiento sin justificación