



# PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS

Marzo 2013

Ing. Celia Cruz



# PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS



Reclamante presenta reclamo verbalmente, por escrito o en persona mediante Empresa distribuidora de gas

30 días



Empresa Distribuidora resuelve el reclamo (1ra. Instancia)

05 días



Empresa Distribuidora Notifica Resolución de Reclamo

Reclamo fundado



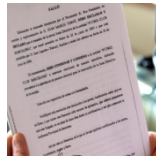
Reclamo infundado



15 días



05 días



Reclamante presenta Recurso de apelación



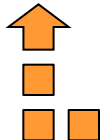
Emp. Dist. eleva el recurso de apelación

30 días



Osinergmin resuelve el recurso (2da. Instancia)

15 días



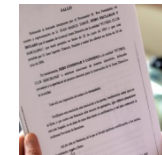
Emp. Notifica Resol. Recurso de Reconsideración

05 días



Emp. Dist.. Resuelve Recurso de Reconsideración

15 días



Reclamante presenta Recur. Reconsideración a Emp. Distrib.





Estimado usuario:

¿Sabe en qué casos, cómo y dónde presentar su reclamo?



¿En qué casos puede presentar su reclamo?

- Excesivos consumos facturados.
- Recupero de consumos no registrados.
- Corte y reconexión.
- Deudas generadas por terceros.
- Devolución de aportes reembolsable o contribuciones reembolsables.
- Instalación de suministro.
- Otros.

¿Cómo y dónde presentar un reclamo?

- **Verbalmente:** por teléfono o en persona.
- **Por escrito:** correo postal, correo electrónico, página web, en persona.
- **Personalmente:** las oficinas de atención al público de la empresa que le brinda el servicio de gas natural.



### Estimado usuario:

¿Sabe usted cuáles son los requisitos y quién puede presentar un reclamo?

### ¿Cuáles son los requisitos para presentar un reclamo?

- Nombre y apellidos de quien reclama
- Número del documento de identidad de quien reclama. Si se actúa mediante apoderado y/representante, éste deberá indicar el número de su documento de identidad y adjuntar:
  - Copia de su correspondiente poder.
  - Domicilio para efectos de las notificaciones (en la ciudad donde se ubica el suministro o dentro de la ciudad en que se ubica la zona de concesión).
  - El pedido fundamentado, con la determinación expresse de lo que se pide.
  - Número de suministro, de ser el caso.
  - Lugar y fecha.
  - Firma de quien reclama o de su representante en caso el reclamo sea presentado personalmente o vía correo convencional. Si se tratara de un reclamante iletrado, éste deberá imprimir su huella digital.

### ¿Quién puede presentar un reclamo?

- El titular del servicio.
- El usuario.
- Un tercero que acredite legítimo interés.



¿Sabe usted qué sigue después de presentar su reclamo?



**Ya presentó su reclamo.... ¿Qué es lo que sigue?**

La empresa tiene 30 días hábiles para resolver su reclamo. Asimismo, la empresa deberá notificarle dentro de los 05 días hábiles luego de haber resuelto su reclamo.

Mientras dure el procedimiento de tramitación de su reclamo, la empresa y usted pueden reunirse para solucionar de mutuo acuerdo su reclamo. En este caso deberán firmar un **ACTA DE ACUERDO DE PARTES**.



**¿Cómo puede ser resuelto su reclamo?**

**Fundado:** La empresa le da la razón. Usted ha conseguido lo reclamado.

**Infundado:** La empresa no evaluará su reclamo, debido a que el reclamo: no es de competencia de la empresa, ya fue resuelto en otro procedimiento o mediante un acuerdo de partes, es jurídica o físicamente imposible, asimismo, debido a que usted no ha evidenciado legítimo interés o legitimidad para presentar el reclamo.



¿Sabe usted qué puede hacer si no está de acuerdo con lo que resuelve la empresa?

**Si no está de acuerdo con lo que resuelve la empresa sobre su reclamo o si lo declara infundado**

Si no está de acuerdo con lo que resolvió la empresa (por ejemplo, se considera que su reclamo es infundado), usted tiene 15 días hábiles para presentar un **RECURSO DE RECONSIDERACIÓN**, para lo cual deberá presentar nuevos medios probatorios. La empresa tendrá que resolver su recurso de reconsideración en 15 días hábiles.

Si no está de acuerdo con la resolución del recurso de reconsideración usted tiene 15 días hábiles para presentar un **RECURSO DE APELACIÓN** ante la empresa, quien deberá elevar a OSINERGMIN su recurso de apelación adjuntando todo el expediente en un plazo de 5 días hábiles. No es necesario adjuntar nuevos medios probatorios para que usted pueda presentar un recurso de apelación.



**OSINERGMIN** resolverá su recurso de apelación (en segunda y última instancia) en un plazo de 30 días hábiles y deberá notificarle la resolución de su recurso de apelación dentro de los 5 días hábiles luego de emitida la resolución.

Aquí termina la vía administrativa de su reclamo. Si usted o la empresa no están de acuerdo con lo resuelto por **OSINERGMIN**, puede acudir al Poder Judicial.



Estimado Usuario;

¿Sabe usted qué es el silencio administrativo Positivo (SAP)?

¿Y si la empresa no se pronuncia sobre su reclamo?



Si la empresa no se pronuncia sobre su reclamo, o si no la notifica la resolución sobre el mismo dentro de los plazos indicados , se aplicará el **SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO**, lo cual quiere decir que su reclamo ha sido considerado **FUNDADO**.



# FORMATO DE RECLAMO

## ANEXO 1: FORMATO DE RECLAMO

SEÑORES : \_\_\_\_\_  
Empresa del servicio público de electricidad o de gas natural

**DATOS DEL RECLAMANTE** **SUMINISTRO N°**

Nombres y apellidos del reclamante y, de ser el caso, de su representante (\*) DNI/ICE Teléfono

Dirección del Suministro: Distrito: Provincia: Dpto:

**OPCIONAL:**  
- Solicito que se me notifique todos los documentos que se emitan durante el procedimiento a esta dirección:  
(Solo llenar si es distinta a la del suministro) Distrito: Provincia: Dpto:

- Solicito que me notifiquen todos los documentos que ustedes emitan durante el procedimiento a este correo electrónico:  
\_\_\_\_\_

### MOTIVO DEL RECLAMO

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Excesivos consumos facturados | <input type="checkbox"/> Cobros indebidos                    | <input type="checkbox"/> Incumplimiento de distancias de seguridad       |
| <input type="checkbox"/> Recupero de consumos          | <input type="checkbox"/> Incremento de potencia contratada   | <input type="checkbox"/> Devolución de contribuciones reembolsables      |
| <input type="checkbox"/> Corte y reconexión            | <input type="checkbox"/> Cambio de opción tarifaria          | <input type="checkbox"/> Reposición de elementos de la conexión          |
| <input type="checkbox"/> Deuda de terceros             | <input type="checkbox"/> Instalación de suministro eléctrico | <input type="checkbox"/> Mala calidad del servicio:                      |
| <input type="checkbox"/> Otros(especificar): _____     |  | <input type="checkbox"/> Interrupciones <input type="checkbox"/> Tensión |

Periodo en reclamo: \_\_\_\_\_ Importe en reclamo: \_\_\_\_\_

Fundamento del reclamo:  
\_\_\_\_\_

Documentos que se anexan:  
\_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Huella digital

(\*) Para actuar representado en el procedimiento (reclamar, impugnar y presentar demás escritos) es suficiente una carta poder simple; pero para conciliar con la empresa o desistirse del procedimiento el poder debe ser específico y con firmé legalizada ante notario público o ante funcionario autorizado de Osinergmin.



# QUEJAS



### ¿En qué casos y donde puede presentar una Queja?

Usted puede presentar una queja ante **OSINERGMIN**, si la empresa incumple con el procedimiento de reclamos o vulnera sus derechos como reclamante, por ejemplo:

- Por negarse a aplicar el silencio administrativo positivo.
- Por denegatoria a conceder el recurso de apelación.
- Por facturar deuda materia de reclamo.
- Por corte de servicio estando en reclamo
- Por negarse a recibir su reclamo o apelación.
- Por facturar deuda materia de reclamo.
- Por corte del servicio estando en reclamo.
- Por negarse a recibir su reclamo o apelación.
- Por no elevar su apelación en 5 días hábiles.
- Por no resolver su reconsideración en 15 días hábiles.
- Otros.

**OSINERGMIN** resolverá su queja en 15 días hábiles, luego de haber recibido los descargos de la empresa.

Usted puede presentar su queja en cualquiera de las oficinas regionales de **OSINERGMIN** o en las oficinas de atención al público de la empresa, quien la remitirá a **OSINERGMIN**, adjuntando sus descargos.





## PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR UNA QUEJA



Reclamante presenta su queja en forma escrita, por correo electrónico (habilitado por Osinergmin), página web o personalmente



Osinergmin resuelve la queja



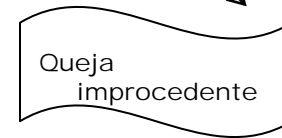
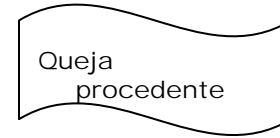
15 días



Osinergmin notifica a Empresa Distribuidora



Emp. Distrib. Notifica al reclamante





**¡GRACIAS!**