



GUÍA DE RECLAMOS

Pueden reclamar aquellas personas titulares del servicio,
los usuarios y quienes acrediten su legítimo interés.





¿POR QUÉ MOTIVOS SE PUEDE RECLAMAR?

- Negativa a la instalación del suministro
- Excesivo consumo
- Excesiva facturación
- Recupero de energía
- Cobro indebido
- Corte del servicio
- Negativa al incremento de potencia
- Negativa al cambio de opción tarifaria
- Reembolso de aportes o contribuciones
- Reubicación de Instalaciones
- Mala calidad (tensión, interrupción)
- Deudas de terceros
- Otras cuestiones vinculadas a la prestación de los servicios Públicos de electricidad y gas natural

¿DÓNDE PUEDES REALIZAR TU RECLAMO?

Se puede presentar el reclamo en cualquiera de las oficinas o sucursales de atención al cliente. Puedes hacerlo por cualquiera de los siguientes medios:



Presentando un escrito o anotando en el libro de observaciones.



Verbalmente en nuestras oficinas de atención.



Por correo electrónico o página web.



A través de nuestra central telefónica.



OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- Panamericana Sur Km.275 – Villacurí – Ica
- Los Alhelíes P-6 Sector 4 – Andahuasi, Huaura, Sayán (Lima)
- Calle Las Mercedes 466 – Pacora

ATENCIÓN TELEFÓNICA:

- Teléfono Villacurí : 056 - 640001
- Teléfono Andahuasi : 01 - 4402763
- Teléfono Lambayeque : 074 - 640771

¿QUÉ DEBE CONTENER UN RECLAMO?

El reclamo deberá contener:

- Nombre completo del usuario. En caso el reclamo sea presentado por el representante o apoderado del usuario deberá acreditarlo con la documentación correspondiente.
- Número del documento de identidad del usuario y de ser el caso, de su representante o apoderado.
- Domicilio para los efectos de las notificaciones, el cual deberá ubicarse en la ciudad donde se ubica el suministro.
- Petitorio claro y preciso.
- Numero de suministro de ser el caso.
- Firma o huella digital, de permitirlo la modalidad elegida.



Debes tener presente que:

- El usuario, en cualquier etapa del procedimiento podrá otorgar facultades generales y/o especiales de representación a otra persona.
- Las facultades generales se otorgan mediante carta poder simple y las facultades especiales mediante documento con firma legalizada notarialmente.
- Se requiere poder especial 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. No será necesario poder especial para interponer medios impugnatorios.

¿CÚANDO SE DECLARA INADMISIBLE UN RECLAMO?

De no cumplirse con algunos de los mencionados requisitos, CVC energía podrá requerir al usuario, en el plazo de (2) días hábiles, que subsane la omisión. Dicha subsanación deberá efectuarse dentro de los (2) días hábiles de solicitada. De no hacerlo, se declara inadmisibile el reclamo. Subsanada la omisión, se inicia el computo del plazo para que la empresa resuelva.

El usuario, tiene derecho a acceder al expediente en cualquier etapa del procedimiento.





¿CÚANDO SE DECLARA IMPROCEDENTE UN RECLAMO?

Se declara improcedente el reclamo o recurso administrativo, mediante resolución fundamentada, en los siguientes casos:

- El pedido esté vinculado a una materia que no es reclamable a través de este procedimiento.
- Quien reclama carezca de interés o legitimidad para obrar.
- Cuando el pedido sea jurídico o físicamente imposible.
- Cuando existan acuerdos entre la empresa distribuidora y el usuario sobre la misma materia reclamada.
- Cuando la materia reclamada haya sido resuelta o se encuentre en trámite dentro de otro procedimiento administrativo.

¿CÓMO PRESENTAR UNA MEDIDA CAUTELAR?

El usuario podrá solicitar una medida cautelar ante la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios (JARU), del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinermin), aun antes del inicio de un procedimiento de reclamo, para lo cual deberá exponer los fundamentos de su pedido y adjuntar los medios probatorios que lo acrediten.

Las solicitudes de medidas cautelares que formulen los usuarios son resueltas por la JARU en el plazo de (5) días hábiles, de haberse presentado o subsanado los requisitos de admisibilidad.

REQUISITOS DE LA MEDIDA CAUTELAR:

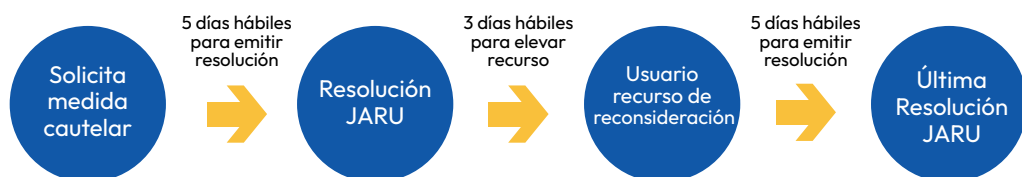
A fin de que una medida cautelar sea concedida, el usuario deberá presentar documentación que le permita acreditar lo siguiente.

- Apariencia del derecho invocado
- Perjuicio en la demora del procedimiento o daño irreparable



El usuario debe cumplir con los requisitos de admisibilidad. De no cumplirse con alguno de los mencionados requisitos, La secretaria Técnica de JARU podrá requerir al usuario, en el plazo de (2) días, que subsane la omisión. Dicha subsanación deberá efectuarse dentro de los (2) días hábiles de solicitada. De no hacerlo, se declara inadmisibile la solicitud de medida cautelar.

Si el usuario no se encontrara conforme con dicha resolución, podrá interponer recurso de reconsideración en un plazo no mayor de (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la resolución, a fin de que la JARU se pronuncie en un plazo de (5) días hábiles, de presentado el recurso, con lo que quedará concluido el procedimiento.



NOTIFICACIONES:

Las notificaciones por parte de CVC energía y la JARU se efectuarán dentro del plazo de (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de emitida la resolución correspondiente al último domicilio, que el reclamante hubiera señalado en el expediente, en la cual se señalara los recursos administrativos o medios impugnatorios de otra índole que puede interponer el reclamante en caso este disconforme con la resolución que se le notifica.

La cédula de notificación deberá contener los siguientes Datos:

- Nombre del usuario
- Acto que se notifica, plazo y modo para impugnarlo
- Fecha de recepción



- Domicilio al que se notifica
- Breve descripción de las características
- Firma del usuario y el número de su documento de identificación.

En caso de que la notificación sea recibida por persona distinta al destinatario, además de los requisitos señalados, deberá dejar constancia de su nombre, documento de identidad y su relación con el destinatario.

Tratándose de personas jurídicas, se deberá consignar en el cargo de notificación el sello de recepción respectivo o, en todo caso, la firma y número de documento de identificación y cargo que desempeña la persona que recibe la cedula de notificación y los documentos anexos a la misma.

En caso no se exista persona capaz alguna para recibir la notificación en el domicilio respectivo, o habiéndola, esta se niegue a recibir el documento y firmar el correspondiente cargo de notificación, la notificación se realizará bajo puesta por intermedio de notario público ó juez de paz.

En caso no exista medio de realizar la notificación, se procederá a la publicación del acto en el Diario Oficial El Peruano y en uno de los diarios de mayor circulación en la localidad del domicilio señalado por el reclamante, así como en la página web de la concesionaria u Osinergmin.

De modo complementario, se podrá dejar constancia de la efectiva realización de la diligencia de notificación a través de fotografías y videos.



GARANTÍAS DE PROTECCIÓN A FAVOR DEL RECLAMANTE:

- En ningún caso, CVC energía podrá condicionar la atención de los reclamos formulados al pago previo del monto reclamado, ni de los intereses.
- Hasta que se resuelva el reclamo definitivamente, los recibos posteriores no deberán incorporar la deuda reclamada, sin perjuicio de indicar de manera informativa el monto que se encuentra suspendido por encontrarse en reclamo.
- Mientras el reclamo se encuentre en trámite, el servicio público de electricidad no podrá ser interrumpido, siempre que el cliente cumpla con las demás obligaciones comerciales y técnicas pendientes que no sean materia del reclamo.
- De igual modo, en el caso de reclamos por oposición a la instalación de suministros, tampoco se podrá proceder con dicha instalación (o con la instalación de un suministro), en tanto se encuentre en trámite el procedimiento de reclamo.

ACUERDO DE PARTES O TRATO DIRECTO:

- Luego de admitido el reclamo, si el usuario lo solicita o a iniciativa de la empresa distribuidora, esta podrá citarlo a una reunión de trato directo a efectos de encontrar una solución al reclamo.
- Si ambas partes llegaran a un acuerdo, se levantará el acta respectiva en la que consten los aspectos reclamados, la descripción clara de lo acordado, así como la forma y plazo de su cumplimiento.
- El acuerdo de las partes surte los efectos de una resolución, que pone fin al procedimiento administrativo, no siendo susceptible de ser cuestionados nuevamente en la vía administrativa los temas acordados.
- Si se suscribiera un acta con acuerdo parcial, el procedimiento continuará el trámite previsto en la presente Directiva, solo respecto de los aspectos no solucionados.



- No podrán celebrarse acuerdos durante las inspecciones de campo.
- Las empresas distribuidoras podrán implementar la realización de diálogos telefónicos o por otros medios de comunicación para arribar a acuerdos con el usuario, previa aprobación expresa.

De Osinergmin, para lo cual deberán presentar los procedimientos, características de los medios y el protocolo del dialogo correspondiente.

PLAZOS PARA LA RESOLUCIÓN DEL RECLAMO:

La empresa distribuidora deberá resolver el reclamo en los siguientes plazos:

- Los reclamos en que se cuestione el corte del servicio efectuado y se solicite su reposición: dentro del plazo de (10) días hábiles, desde el día siguiente a su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad.
- Los 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 dentro del plazo de (10) días hábiles, desde el día siguiente a su recepción o subsanación.



- Los 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, luego de la evaluación. Dentro del plazo de treinta (30) días hábiles desde el día siguiente a su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad.
 - Los reclamos que se refieran a materias distintas o adicionales a las mencionadas en los literales precedentes: dentro del plazo de treinta (30) días hábiles, desde el día siguiente a su recepción o subsanación de requisitos de admisibilidad.
-

SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO:

Se declarará la aplicación de silencio administrativo positivo, teniéndose por aprobada su petición (Siempre que no sea contraria a norma imperativa alguna) en los siguientes casos:

- Si el concesionario no se pronuncia sobre el reclamo, o sobre alguno de los puntos reclamados en los plazos establecidos.
- Cuando la concesionaria no se pronuncia sobre el reclamo o sobre alguno de los puntos reclamados, en el plazo que estableció JARU a declarar la nulidad de la resolución previamente emitida.
- Cuando la empresa concesionaria no se pronuncia sobre el recurso de reconsideración, en el plazo de diez (10) días hábiles previsto en la presente Directiva.
- Cuando la concesionaria no notifica su resolución en el plazo de (5) días hábiles, contados desde el día siguiente de emitida.



RECURSOS IMPUGNATIVOS DE RECONSIDERACIÓN O APELACIÓN

- En caso el reclamante no estuviese de acuerdo con la resolución que se pronunció sobre su reclamo, podrá optar por interponer recurso de reconsideración o de apelación, dentro del plazo máximo de (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación. La interposición del recurso de reconsideración es opcional, debiendo sustentarse necesariamente en una nueva prueba.
- Cuando el usuario interponga recurso de reconsideración sin adjuntar prueba nueva, CVC energía deberá calificar el escrito como recurso de apelación y proceder a elevar copia de todo el expediente de reclamo a la JARU en la misma forma prescrita en el siguiente punto.
- Contra lo resuelto respecto al recurso de reconsideración, el reclamante también puede interponer recurso de apelación dentro del plazo indicado anteriormente.
- El recurso de apelación, conjuntamente con todo el expediente de reclamación en original, será elevado por CVC energía a la JARU con todas las pruebas que hayan sido presentadas y actuadas en el procedimiento de primera instancia que sustenten la posición de ambas partes, conjuntamente con la tramitación del procedimiento; dentro del término de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de presentación del recurso de apelación.





SUPUESTO DE QUEJA:

El usuario en cualquier estado del procedimiento de reclamo, y hasta antes de que este concluya, el usuario podrá presentar ante JARU queja contra la empresa por alguno de los siguientes motivos:

- Por la negativa injustificada a recibir o admitir a trámite su reclamo.
- Por haberle cortado el servicio por la falta de pago de un monto que es materia de reclamo.
- Por incluir en el recibo el monto materia de reclamo, salvo que este haya sido emitido dentro de los (5) días hábiles siguientes a la presentación del reclamo. De igual modo, por gestionar o exigir por otros medios el pago de obligaciones que se encuentran comprendidas en procedimientos de reclamo en trámite.
- Por suspender injustificadamente el procedimiento de reclamo.
- Para que se declare la aplicación del silencio administrativo positivo.
- Por no remitir a Osinergmin su recurso de apelación.
- Por otros defectos de tramitación del procedimiento que impidan su curso regular.

TRÁMITE DE QUEJA:

- Presentada la queja, la secretaria técnica correspondiente verificará si califica como queja, y de ser este el caso, si cumple con los requisitos.
- La queja será declarada improcedente cuando el procedimiento de reclamo haya concluido.
- De no calificar como queja, el escrito será encausado conforme corresponda.
- De calificar como queja y haberse omitido requisitos de admisibilidad se otorgará al usuario un plazo de (2) días hábiles para la subsanación respectiva. De no subsanarse de declarar inadmisibile la queja.
- Presentada la queja o subsanado los requisitos de admisibilidad, la Secretaria Técnica correspondiente correrá traslado a la empresa distribuidora para que en el plazo de (5) días hábiles formule su descargo.



RESOLUCIÓN DE QUEJA:

Transcurrido el plazo para que la empresa distribuidora presente sus descargos, aunque no los hubiere presentado, dentro de los siguientes quince (15) días hábiles, JARU resolverá la queja.



Procedimiento Reclamo 269-2014-OS/CD

1

Presentación de reclamo

A través de los canales antes mencionados. Recuerda exigir el número de reclamo.

2

Evaluación de reclamo

La empresa emite una respuesta entre 10 y 30 días hábiles. El plazo dependerá del tipo de reclamo.

3

Notificación de respuesta

La empresa brindará su resolución en un plazo máximo de 5 días hábiles de emitida.

4

Cuestionamiento de reclamo

Si no estás de acuerdo con la resolución recibida, debes cuestionarla en un plazo máximo de 15 días hábiles.

5

Reevaluación de respuesta

Si presentas una nueva prueba, la empresa realizará una reevaluación de su respuesta en un plazo máximo de 5 días hábiles (si no se traslada el expediente a Osinergmin).

6

Apelaciones a Osinergmin

Se resolverán en un plazo máximo de 45 días hábiles.



ACUERDO DE PARTES

En cualquier momento, puedes llegar a un acuerdo con la empresa sobre tu reclamo, con lo cual finaliza el procedimiento.



Síguenos

www.cvcenergia.com.pe

