

**LOS PROCEDIMIENTO DE RECLAMO DEL SERVICIO PUBLICO DE
ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA**

Durante el Estado de Emergencia Nacional, el Estado Peruano ha llevado a cabo diversas medidas de aislamiento por el COVID-19 y otras a fin de garantizar los derechos de los ciudadanos, como es el caso del D.S. N°87-2020-PCM que prorrogó hasta el 10 de junio del 2020 la suspensión del cómputo de los plazos de tramitación de los procedimientos administrativos sujetos al silencio administrativo positivo y negativo que se encuentren en trámite al 19 de mayo del 2020 y prorrogando hasta el 10 de junio del 2020, la suspensión del cómputo de plazos e inicio y tramitación de los procedimientos administrativos y procedimientos de cualquier índole incluso los regulados por leyes y disposiciones especiales.

De igual forma, el Decreto de Urgencia N° 035-2020 - y sus modificatorias -, que estableció que las empresas de distribución de electricidad y gas natural suspendieran la toma de lectura de los consumos de electricidad y gas natural de los usuarios, facultándolos a facturar a los usuarios sobre la base de consumos estimados, es decir, consumos facturados sin lectura, con la intención de que con posterioridad, las empresas tomaran las lecturas correspondientes para liquidar y obtener los consumos reales realizados en dicho periodo de cuarentena.

Sin embargo, ello solo generó una incertidumbre entre los usuarios, que empezaron a cuestionar dichas lecturas, debido a que los consumos estimados y/o las liquidaciones realizadas, no se ajustarían a los consumos habituales de los usuarios.

Ante ello, OSINERGMIN, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 079-2020-OS/CS, establece el “*Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural derivados de las facturaciones emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional*”; un procedimiento de respuesta ante dichos reclamos aplicables a los usuarios residenciales y no residenciales que versen sobre aquellas facturaciones de recibos emitidos el mes de marzo del 2020 o que comprendan algún consumo realizado durante el Estado de Emergencia Nacional, en

los que se cuestionan las facturaciones realizadas sobre la base del perfil de consumo de los últimos seis meses previos al mes a facturar, a partir de lecturas reales (estimación de consumos-facturación a promedios); así como la respectiva liquidación de consumo respecto a los meses en que no se tomó la lectura debido al Estado de Emergencia Nacional y la aplicación del fraccionamiento.

Por lo que, todos los demás reclamos relativos a la: **a)** Negativa a la instalación del suministro, **b)** Excesivo consumo, **c)** Excesiva facturación; **d)** Recupero de energía, **e)** Cobro indebido, **f)** Corte del servicio, **g)** Negativa al incremento de potencia, **h)** Negativa al cambio de opción tarifaria, **i)** Reembolso de aportes o contribuciones, **j)** Reubicación de instalaciones que se encuentren bajo responsabilidad de la concesionaria, **k)** Mala calidad (tensión, interrupciones), **l)** Deudas de Terceros; y **II)** Otras cuestiones vinculadas a la prestación de los servicios públicos de electricidad y gas natural; se continuarían regulando mediante Resolución de Concejo Directivo OSINERGMIN N°269-2014-OS/CD.

En otras palabras, la Resolución de Concejo Directivo OSINERGMIN N°079-2020-OS/CD, señala como aplicación supletoria la Resolución de Concejo Directivo OSINERGMIN N°269-2014-OS/CD; en todo aquello que no se contraponga al procedimiento especial.

De modo que, cuando la empresa distribuidora no resolviera y notificara dentro de los plazos señalados en la Resolución de Concejo Directivo OSINERGMIN N°269-2014-OS/CD y Resolución de Concejo Directivo OSINERGMIN N°0792020-CD; origina la aplicación del silencio administrativo positivo, la nulidad de la resolución emitida fuera del plazo y la ineficacia de la resolución si es notificada fuera del plazo. Cabe señalar que, el incumplimiento de los plazos por la empresa, constituye una infracción administrativa sancionable conforme la escala de multas aprobada por el OSINERGMIN.

Asimismo, para un mayor esclarecimiento para la aplicación del Procedimiento Especial se establecen dos premisas importantes: a) La Temporalidad y b) La especialidad.

a) La Temporalidad en la aplicación del PER: Se aplicará solo en aquellos reclamos de facturaciones emitidas de marzo o que recojan consumos efectuados durante la

Declaración del Estado de Emergencia Nacional, declarado por el Decreto Supremo 044-2020-PCM, y sus prórrogas.

b) La Especialidad en la aplicación del PER: Se aplicara en aquellos reclamos respecto de las facturaciones emitidas en base a estimaciones, promedios y/o las respectivas liquidaciones de esos consumos; además del análisis de la necesidad de la realización de una Etapa Informativa Obligatoria (como mecanismo de mitigación de la asimetría informativa de la que padece el usuario con respecto a las condiciones y el método de facturación habilitado a las empresas distribuidoras por la regulación de excepción emitida durante el Estado de Emergencia Nacional).

Por lo que, ambas premisas serán necesarias que se cumplan en el caso de un reclamo por facturación, sin perjuicio de que se establezcan otras que aporten a aplicar adecuadamente el Procedimiento Administrativo Especial.