

Reclamos y satisfacción del sector empresarial respecto al servicio eléctrico en la zona sur del Perú.

Claims and satisfaction of the business sector regarding the electricity service in the southern part of Peru

MSC. Abg. Regis André Junior Fernández Argandoña ¹

¹ Magíster Scientiae con mención en Gerencia Pública por la Universidad Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Magister© en Investigación Científica y Docencia Universitaria por la Universidad Católica de Trujillo, Abogado de profesión.
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5996-1856>
Email: rfernandez@neumann.edu.pe

Recepción: 15/01/2021. Aceptación: 15/03/2021. Publicación: 30/07/2021

RESUMEN

El presente artículo tiene como principal objetivo determinar la relación que existe entre la aplicación del procedimiento de atención de reclamos en el servicio de electricidad y la satisfacción desde la perspectiva del empresario tacneño, en el año 2019. El tipo de investigación fue no experimental de nivel correlacional. La encuesta fue la técnica de recolección de datos mientras que el instrumento fue el cuestionario. Teniendo una población de 203 empresarios y aplicando el instrumento a 133 como muestra representativa. Después de aplicar los respectivos instrumentos se obtuvo como resultado que existe correlación significativa entre la variable aplicación del procedimiento de atención de reclamos en el servicio de electricidad y la variable satisfacción desde la perspectiva del empresario tacneño, 2019. Asimismo, se encontró un coeficiente de correlación estadísticamente significativo positivo perfecto ($P=0,973$), por lo que se concluye que existe una relación entre la aplicación del procedimiento de atención de reclamos del servicio de electricidad y

la satisfacción de los empresarios tacneños.

PALABRAS CLAVES: Procedimiento, Satisfacción, ElectroSur, Osinergmin, Sector Empresarial, Reclamo, Atención al cliente.

ABSTRACT

The main objective of this article is to determine the relationship that exists between the application of the complaint handling procedure in the electricity service and satisfaction from the perspective of the businessman from Tacna, in 2019. The type of research was non-experimental of level correlational. The survey was the data collection technique while the instrument was the questionnaire. Having a population of 203 entrepreneurs and applying the instrument to 133 as a representative sample. After applying the respective instruments, it was obtained as a result that there is a significant correlation between the variable application of the complaint handling procedure in the electricity service and the satisfaction variable from the perspective of the businessman from Tacna, 2019.

Likewise, a correlation coefficient was found statistically significant positive perfect ($P = 0.973$), which is why it is concluded that there is a relationship between the application of the procedure for attention to claims of the electricity service and the satisfaction of the businessmen of Tacna.

KEY WORD: Procedure, Satisfaction, ElectroSur, Osinergmin, Business Sector, Claim, Customer Service.

INTRODUCCION

El servicio público de electricidad, es sin duda, un tema de enorme relevancia para nuestro país, pues es necesario para el desarrollo de todos los ciudadanos; sin embargo, en el presente artículo nos enfocaremos únicamente en el empresario. Cuando la prestación del servicio de electricidad es percibido negativamente por los empresarios (sea por la calidad del servicio o la facturación) existe un mecanismo para ejercer la defensa de sus derechos, este mecanismo es el Procedimiento de Atención de Reclamos de Usuarios de Electricidad cuya normativa recae en la Resolución de Consejo Directivo 269-

2014 de Osinergmin; el presente artículo está orientado a evaluar la percepción de los empresarios sobre la aplicación de este procedimiento.

El objetivo del presente artículo científico es determinar el nivel de relación que existe entre la aplicación del procedimiento de atención de reclamos del servicio de electricidad y la satisfacción desde la perspectiva de los empresarios tacneños en el año 2019. Los objetivos específicos están orientados a determinar la relación que existe entre cada una de las cuatro (04) etapas del procedimiento y la satisfacción desde la perspectiva de los empresarios tacneños con la intención de determinar cuál de las etapas es la que presenta mayores inconvenientes.

La importancia de la investigación radica en la necesidad de evaluar la aplicación del procedimiento de reclamos del servicio de electricidad, siendo éste la única herramienta que poseen los empresarios tacneños para plantear un reclamo ante una percepción negativa del servicio, es así que resulta imprescindible verificar la percepción que tienen estos empresarios sobre cómo se está aplicando la normativa en el

procedimiento para lo cual se ha dividido estratégicamente al procedimiento de reclamos en cuatro (04) etapas o dimensiones para determinar en cuál de estas etapas se presenta mayor problema y así plantear una solución con el único fin de aumentar la satisfacción que puedan tener los empresarios tacneños respecto al Procedimiento de Atención de Reclamos en el servicio de electricidad.

La única limitación que se ha encontrado en la presente investigación es que el mencionado Procedimiento de Atención de Reclamos engloba a dos instituciones ya que inicia en ElectroSur y termina en Osinergmin como órgano de segunda y última instancia administrativa quien resuelve el reclamo pudiendo confirmar o revocar la decisión de ElectroSur, dicha limitación se superó analizando minuciosamente cada institución y colocando como población de estudio aquellos empresarios que hayan terminado todo el procedimiento es decir que hayan iniciado en ElectroSur y terminado en Osinergmin, esta decisión ayudo para la superación es esta limitación.

En cuanto a los resultados de la presente investigación, se han comprobado tanto las hipótesis específicas como la hipótesis general, mediante el estadístico Rho de Spearman, interpretando estos resultados podemos decir que si existe la relación que buscábamos pero también se debe mencionar que el nivel de satisfacción de los empresarios tacneños que se someten al procedimiento de atención de reclamos es muy bajo como se podrá revisar en las tablas y figuras de los resultados, lo cual es preocupante por lo que se ha planteado en los anexos algunas modificaciones a la normativa con los lineamientos establecidos por el Congreso de la Republica que podrían ayudar a mejorar la percepción de los empresarios que usan el servicio de electricidad.

REVISIÓN BIBLIOGRAFICA

Siendo el objetivo del presente artículo, determinar la relación existente entre el Procedimiento de Atención de Reclamos del servicio de Electricidad y la Satisfacción desde la perspectiva de los empresarios tacneños, en el año 2019”,

es necesario definir ciertos conceptos como el de servicios públicos, ya que el servicio de electricidad es considerado como tal, y su prestación no es brindada por el estado directamente sino se da a través de diferentes empresas distribuidoras de electricidad (EDE), en amparo de nuestra normativa vigente; por lo expuesto es necesario desarrollar brevemente el tema de servicios públicos para lograr un mejor entendimiento del tema materia de investigación.

El concepto de servicio público hay que plantearlo en el marco de un esquema más general: el de los fines del Estado y es así que un concepto adecuado en esta línea sería: Son las actividades creadas por la Constitución o por ley que tienden a satisfacer en forma regular y continua cierta categoría de necesidades de interés general, realizadas por el Estado o a través de particulares concesionados, conforme a las disposiciones legales que la regulan, en la que se determinen las condiciones técnicas y económicas en que deben prestarse. (Ariño, 2004)

Asimismo, Galetovic (1999) nos dice sobre los Servicios Públicos: “Habrá servicio público siempre que la

administración satisfaga necesidades de interés general, mediante el procedimiento del servicio público, que implica un régimen jurídico especial de derecho público”.

La industria eléctrica en el Perú tuvo su origen a finales del siglo XIX, con la instalación de la primera central hidroeléctrica cerca de la ciudad de Huaraz (región Ancash) y del alumbrado público en Cercado de Lima. Desde ese momento no se ha detenido, contribuyendo de manera sostenida al desarrollo del país, y a la fecha desempeña un papel muy importante en el funcionamiento económico de los diversos sectores productivos y forma parte de las distintas actividades diarias de los ciudadanos. (OSINERGMIN, 2005)

Actualmente en la ciudad de Tacna el servicio eléctrico es generado, distribuido y supervisado por tres empresas y/o intuiciones, las cuales son, respectivamente:

- a) Empresa de Generación Eléctrica del Sur – EGESUR
- b) La Empresa Regional de distribución de Electricidad - Electrosur S.A.

c) El Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – Osinergmin

Se subraya que la prestación del servicio público de electricidad está relacionado íntimamente con la calidad de vida de las personas, razón por la cual cuando este servicio no cumpla las expectativas de los usuarios, en nuestro caso en particular, los empresarios tacneños es que ellos deben tener un mecanismo para poder enfrentar tal situación; si no existiese este mecanismo el empresario se encontraría en total indefensión y notablemente en gran desventaja pues contra su postura encontraríamos a la empresa distribuidora de electricidad quien es una institución especializada con personal administrativo, técnico y profesional.

La acción de supervisar la adecuada prestación del servicio de electricidad está a cargo de Osinergmin y es por eso que ha emitido la Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS-CD al amparo de lo establecido por el inciso c) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley N° 27332 - Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, la

función normativa de los organismos reguladores, entre ellos Osinergmin, comprende la facultad exclusiva de dictar, entre otros, en el ámbito y materia de su respectiva competencia, los procedimientos a su cargo y normas de carácter general referidas a actividades supervisadas o de sus usuarios. (OSINERGMIN, 2005)

METODO

Como es de verse en el presente artículo científico buscamos aportar al conocimiento por lo que estaríamos siguiendo una investigación básica o pura, así también en cuanto a lo que se busca demostrar es la relación existente entre la aplicación del procedimiento de atención de reclamos en el servicio de electricidad y la satisfacción desde la perspectiva del empresario tacneño, por lo que ciñéndonos a Hernández, Fernández y Baptista (2014) estamos hablando de un estudio correlacional.

La población que se tomó en cuenta para la obtención de los resultados fueron aquellos empresarios que hayan presentado su reclamo y que hayan hecho uso de su recurso de

apelación, es decir la población corresponderá a aquellos empresarios reclamantes que completaron todo el procedimiento y recibieron una resolución de segunda y última instancia dictada por Osinergmin en el año 2019.

En referencia a lo precisado anteriormente es que se solicitó al regulador Osinergmin, nos diera acceso a la cantidad de expedientes de reclamos que han llegado a la oficina regional de Osinergmin en Tacna, siendo que en el año 2019 se han resuelto doscientos tres (203) expedientes de reclamos por parte de empresarios de nuestra ciudad.

En cuanto a la muestra representativa se ha reemplazado valores en la fórmula respectiva, obteniendo un total de 133 usuarios a encuestar; los cuales serán seleccionados al azar (distribución muestral aleatoria).

El cuestionario acerca de la aplicación del procedimiento de atención de reclamos del servicio de electricidad

consta de 22 ítems, con 5 posibilidades de respuesta: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo y Totalmente de acuerdo. Las instrucciones para cumplimentar el cuestionario, fueron impresas en cada ejemplar y debieron ser leídas por el encuestador antes de ser entregadas a cada persona.

El cuestionario de satisfacción desde la perspectiva del empresario tacneño del servicio de electricidad: consta de 22 ítems, con 5 posibilidades de respuesta: Totalmente insatisfecho, Insatisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho, Satisfecho y Totalmente Satisfecho.

RESULTADOS

Análisis global de la satisfacción desde la perspectiva del empresario tacneño.

Tabla 1: Frecuencia de la satisfacción desde la perspectiva del empresario tacneño

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo nivel de satisfacción	41	30,8	30,8	30,8
Regular nivel de satisfacción	92	69,2	69,2	100,0
Total	133	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de la variable satisfacción desde la perspectiva del empresario tacneño.

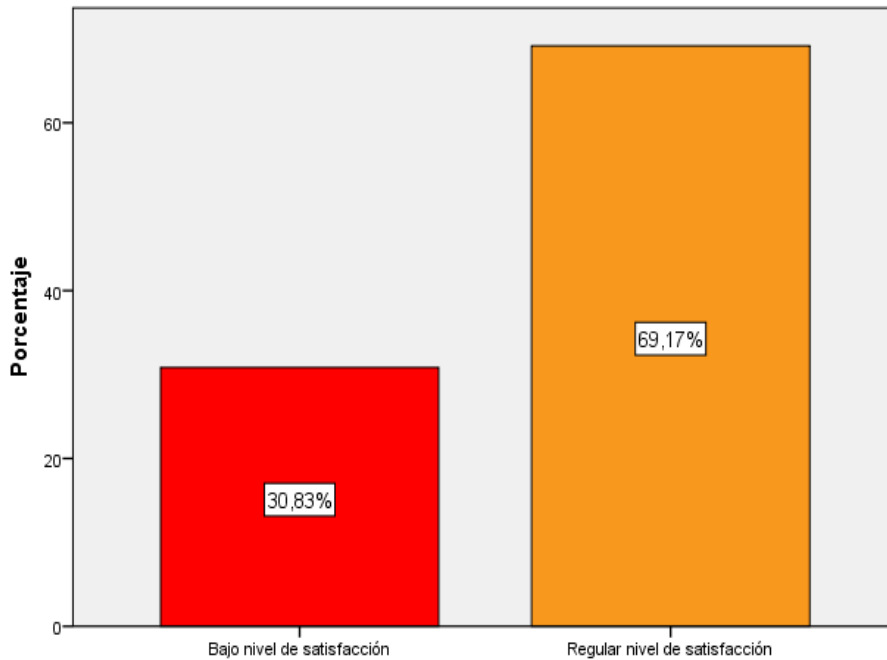


Figura 1. Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados de la variable satisfacción desde la perspectiva del empresario tacneño.

De los resultados de la Tabla 1 y Figura 1, que representan el comportamiento de la variable satisfacción desde la perspectiva del empresario tacneño, el resultado obtenido fue que los empresarios sienten un regular nivel de satisfacción con un 69,17% seguido de un bajo nivel de

satisfacción del 30.83%; cabe resaltar que de la totalidad de encuestados ninguno siente una alta satisfacción, lo cual es preocupante pues tanto Electrosur como Osinergmin no están alcanzando las expectativas requeridas por el empresario local para poder satisfacer sus necesidades, en este caso referidas a la forma de aplicación de su procedimiento de atención de reclamos.

Análisis global de la variable aplicación del procedimiento de atención de reclamos.

Tabla 2: Frecuencia de la Aplicación del procedimiento de atención de reclamos del servicio de electricidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Aplicación inadecuada del procedimiento de atención de reclamos	53	39,8	39,8	39,8
Aplicación regularmente adecuada del procedimiento de atención de reclamos	80	60,2	60,2	100,0
Total	133	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicación del procedimiento de atención de reclamos

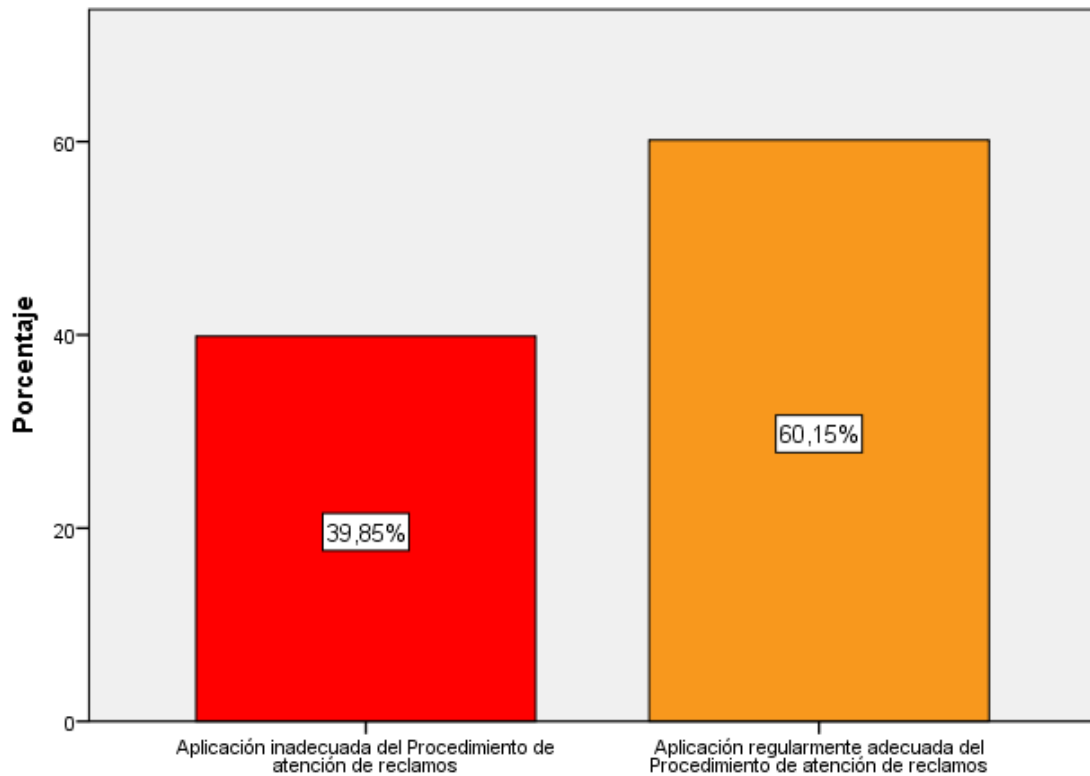


FIGURA 2. Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados de la Variable Aplicación del Procedimiento de Atención de Reclamos del servicio de electricidad.

De los resultados de la Tabla 2 y Figura 2, que representan el comportamiento de la variable aplicación del procedimiento de atención de reclamos del servicio de electricidad, el resultado obtenido fue que los empresarios tacneños perciben la aplicación procedimiento de atención de reclamos de manera regular ascendiendo este monto a 60,15%, mientras que el restante 39,85% lo perciben como inadecuado. Cabe resaltar que de la totalidad de encuestados ninguno percibe

una aplicación adecuada del procedimiento de atención de reclamos, lo cual es preocupante y debe ser materia de revisión por parte de las instituciones involucradas.

Análisis de relación entre la satisfacción desde la perspectiva del empresario tacneño y la aplicación del procedimiento de atención de reclamos del servicio de electricidad.

Tabla 3: Rho de Spearman

		Correlaciones		
			SATISFACCIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DEL EMPRESARIO TACNEÑO	APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DEL EMPRESARIO TACNEÑO	Coeficiente de correlación	1,000	0,973**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	133	133
	APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD	Coeficiente de correlación	0,973**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	133	133

Fuente: Cuestionario "Aplicación del Procedimiento de atención de reclamos" y cuestionario "Satisfacción desde la perspectiva del usuario de electricidad".

En la Tabla 3, observamos que el Sig. (Bilateral) mostrado por el SPSS es 0.000 por lo que podemos decir que es menor a 0.05, en consecuencia se puede afirmar que: Existe correlación significativa entre la aplicación del procedimiento de atención de reclamos

en el servicio de electricidad y la satisfacción desde la perspectiva del empresario tacneño en el 2019. Asimismo, se encontró un coeficiente de correlación estadísticamente significativo positivo perfecto ($P=0,973$).

DISCUSIÓN

Por lo expuesto en el presente artículo científico podemos indicar que los servicios públicos tienen por objeto la producción de bienes dirigidos a realizar fines sociales, como el de satisfacer las necesidades de la población de un lugar, no sólo en términos económicos, sino también en el aspecto social pues una adecuada prestación de servicios públicos promoverá el desarrollo económico y social de un país, promoviendo de este modo el desarrollo económico y civil y así poder mejorar la calidad de vida de sus habitantes. (Muñoz, 1998). Ahora, en cuanto a nuestros resultados podemos observar que esta prestación no se ajusta a la teoría pues es percibida como inadecuada y esto se observa en dos grandes momentos: el primero, lo llamaremos hecho generador puesto que para que exista un reclamo debe haber una mala prestación del servicio y el segundo, lo llamaremos hecho reparador, ya que una vez iniciado el reclamo, el empresario obtiene una segunda percepción pero esta vez no es acerca de

la prestación del servicio sino del mecanismo de defensa de sus derechos.

De los resultados podemos observar que la percepción sobre el hecho reparador es muy negativa, pues ningún empresario indicó que sea adecuada la forma en que se aplica el procedimiento de atención de reclamos mostrando también niveles muy bajos de satisfacción sobre dicho procedimiento.

Por otro lado se debe mencionar que a comienzos del Siglo XX la modernización fue avanzando a pasos agigantados debido al desarrollo de los servicios del telégrafo y el ferrocarril pero en la segunda mitad del siglo XX se produce diversas privatizaciones en los servicios públicos, el ejemplo más resaltante de las privatizaciones en los Servicios Públicos se da a través de la promulgación de la Ley de Organización y Funciones de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones del Perú (ENTEL-PERÚ), que encargaba a dicha persona jurídica el establecimiento, operación y desarrollo de un sistema para la explotación de los servicios públicos de Telecomunicaciones del país.

En esta etapa debo hacer hincapié en dos situaciones sumamente

importantes, la primera en relación a la creación de las empresas públicas de derecho privado, la importancia de este tema radica en que actualmente dichas empresas son las que se encargan de la prestación de los servicios públicos entre ellos la electricidad como es de verse en los resultados ya que en este caso para nuestra ciudad de Tacna es Electrosur y la segunda situación es que existen organismos especializados que tienen a su cargo la regulación de las empresas que se dedican a la prestación de los servicios públicos, entre estos organismos tenemos a Osinergmin quien es pieza clave en el desarrollo y planteamiento de este artículo, pues el procedimiento de atención de reclamos de usuarios de electricidad se da en dos fases ya que inicia en la empresa pública de derecho privado (Electrosur en Tacna) y termina en el regulador Osinergmin; revisando y analizando los resultados podemos de forma global indicar que existen graves falencias en ambas instituciones ya sea la empresa distribuidora como el regulador pues en términos generales el descontento del empresario es frente a todo el procedimiento de atención de reclamos, el cual como se ha mencionado inicia en

Electrosur y termina en Osinergmin, por lo que en esta parte debemos procurar mejorar esta situación pues las instituciones no solamente existen en cuanto a infraestructura o presupuesto como indica la norma sino que también debe cumplir con el fin de procurar la satisfacción de los usuarios tanto domésticos como empresariales.

Por otro lado mencionar que el término regulación hace referencia al control habitual enfocado sobre actividades importantes para una comunidad dicho control es efectuado siempre por una entidad del Estado, en este sentido, el sector eléctrico a nivel nacional se encuentra sujeto a alguna forma de intervención pública por parte del Estado, que se manifiesta vía regulación de las actividades de las empresas privadas de acuerdo con los mecanismos de mercado, en el marco de esta intervención pública es que el Organismo Regulador ha emitido una normativa que sirve para proporcionar el mecanismo idóneo de reclamo frente a la vulneración que perciba un usuario de electricidad, enfocándonos en nuestro caso serían los empresarios que hagan uso de este servicio, dicha normativa es

la Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS-CD.

Esta directiva constituye el único instrumento para poder formular un reclamo y tiene como objetivo garantizar a los usuarios del servicio público de electricidad normas que permitan procedimientos administrativos expeditivos y efectivos para la atención de cualquier reclamo y trámites afines que formulen con relación a dichos servicios, la directiva de reclamos establece el procedimiento para que cualquier usuario del sector electricidad pueda formular adecuadamente un reclamo, aquí incluimos a los empresarios tacneños, dicho directiva indica los lugares donde se presentaran los reclamos, las materias susceptibles de ser reclamadas, los plazos de admisión y resolución de los mismos, así como también las garantías a favor del reclamante y la aplicación del silencio administrativo positivo en primera instancia como del silencio administrativo negativo en segunda instancia.

Continuando, debemos mencionar en referencia a la RCD N° 269-2014-OS-CD, que existen cuatro momentos o etapas bien marcadas las

cuales han sido planteadas como dimensiones del procedimiento de atención de reclamos del servicio de electricidad, estas etapas son: a) Presentación del reclamo, b) Resolución del reclamo por ElectroSur, c) Presentación de recurso impugnativo y d) Resolución del reclamo por Osinergmin

En cuanto a la finalidad de nuestro artículo científico debemos comentar nuevamente que está destinado a encontrar la relación que existe entre la satisfacción del empresario tacneño y el procedimiento de atención de reclamos del servicio de electricidad y así entender si el procedimiento se ajusta a las exigencias de los empresarios, para poder obtener esta relación se ha tenido en cuenta la relación que guarda la calidad del servicio con la satisfacción por lo que se tomó al “Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry en 1988” para medir el grado de satisfacción de los empresarios, realizando un ajuste a las cinco conocidas dimensiones del SERVQUAL y adaptándolas a la realidad de la prestación de este servicio público estudiado y gracias a la aplicación de

este modelo es que hemos podido obtener los resultados mostrados.

CONCLUSIONES

En cuanto a la satisfacción de los empresarios tacneños que recurren a ElectroSur y a Osinergmin, muestra niveles muy bajos e incluso inexistentes, lo cual nos da un grave indicio referido a que el sector empresarial siente una indefensión en cuanto a sus derechos de prestación del servicio público de electricidad, pues no confía en las instituciones antes mencionadas pues no encuentra fiabilidad ni transparencia en sus resoluciones.

Del presente artículo podemos afirmar que la electricidad es un servicio indispensable para la realización de cualquier actividad empresarial por lo que debería haber una adecuada prestación de dicho servicio, entendemos que pueden existir inconvenientes, y para eso precisamente existe el procedimiento de atención de reclamos, pero como es de verse en esta presentación, el empresario no confía ni percibe adecuadamente la forma de resolución de sus reclamos, lo cual es muy grave

pues es el único medio de defensa que tienen ante la vulneración de sus derechos.

También se concluye que ElectroSur al recibir masivamente los reclamos debe gestionar a través de su gerencia un cambio en la modalidad de atención de los reclamos, dejando su oficina únicamente para ellos y los demás trámites administrativos deberán ser tramitados electrónicamente, al referimos a los tramites que no son reclamos, estaríamos hablando de solicitudes de nuevo suministro, cambio de titular, modificación de la potencia, etc. De esta manera se lograría reducir la cantidad de usuarios en las oficinas, el personal de atención podrá mejorar notablemente su respuesta ante los problemas y al dedicarse únicamente a la atención de reclamos podrán recibir capacitaciones de acuerdo a la materia.

Por último se debe hacer hincapié en que el sector empresarial es el encargado de dinamizar la economía en nuestro país por lo que mínimamente deben sentirse protegidos a través de mecanismos legales como el procedimiento de atención de reclamos, lo cual no se refleja en la realidad

logrando así una percepción negativa en este aspecto, representado un problema más para el empresario y un retraso en sus inversiones.

BIBLIOGRAFÍA

Ariño, G. (2004). Principios de Derecho Público Económico, Lima, Editorial Ara

Fernández, R. (2020) “Aplicación del Procedimiento de Atención de Reclamos y su relación con la satisfacción desde la perspectiva de los Usuarios del servicio de Electricidad en Tacna, 2019” (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Tacna, Perú.

Galetovic A. (1999). “Regulación de Servicios Públicos: ¿hasta dónde ir?, Departamento de Economía” Universidad de Chile, Chile.

Hernández, R.; Fernández, C., y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. México: Editorial McGraw-Hill. 6° Edición.

Muñoz, M (1998). “Servicio público y mercado” España, editorial Civitas

OSINERGMIN (2005). “Supervisión y Fiscalización del Servicio de Alumbrado Público en el Perú, Documento de Trabajo No 01-GFE”. Lima. Perú.

Parasuraman, A.; Zeithalm, V., & Berry, L. (1988). “SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing”.

Quispe (2015). “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto, Andahuaylas – 2015” (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional María Arguedas; Andahuaylas, Perú.

Resolución de Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergmin N° 269-2014-OS-CD, obtenido el 02 de agosto de 2018, de http://www.osinergmin.gob.pe/section/centro_documental/Plantilla

[MarcoLegalBusqueda/OSINERG
MIN%20No.269-2014-OS-CD.pdf](#)

APENDICES

PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA LA RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO 269-2014-OS/CD

Artículo Único.- Modifíquese los artículos 16°, 22°, 23° y 27° de la resolución de Consejo Directivo 269-2014-OS/CD, los cuales quedan redactados según los siguientes textos:

“Artículo 16°.- Garantías a favor de reclamante

16.1 En ningún caso la empresa distribuidora podrá condicionar la atención de los reclamos formulados al pago previo del monto reclamado, ni sus intereses, dicha información deberá ser difundida y acreditada su entrega al usuario de forma que no exista duda de su difusión.

16.2 Hasta que se resuelva el reclamo definitivamente en sede administrativa, 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. La empresa distribuidora tampoco podrá efectuar gestión alguna con la finalidad de cobrar las deudas reclamadas, dicha información deberá ser difundida y acreditada su entrega al usuario de forma que no exista duda de su difusión.”

“Artículo 22°.- Recursos administrativos

22.2 Ambos recursos se presentan ante la empresa distribuidora, dentro del plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la resolución que cuestiona. De ser presentado ante Osinergmin, será remitido a la empresa distribuidora.

En cualquiera de los casos se considerará presentado en la fecha en que esté acreditada fehacientemente su recepción ante la empresa distribuidora u Osinergmin, corriendo el plazo para resolver desde que el recurso haya sido presentado tanto en Electrosur como en Osinergmin.”

“Artículo 23°.- Remisión del expediente administrativo

23.1 Cuando el usuario presente recurso de apelación dentro del plazo

establecido, la empresa distribuidora deberá remitir digitalmente el expediente administrativo a JARU dentro de las 24 horas de presentado el recurso, de igual forma el expediente en físico será remitido en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles, los plazos de resolución serán computados desde la remisión digital del expediente no quedando supeditado a la entrega física de los documentos.”

“Artículo 27°.- Silencio administrativo negativo

Transcurridos los plazos establecidos para la resolución del recurso de apelación, según la materia que se trate, sin que JARU haya emitido pronunciamiento, el usuario podrá acercarse al regulador a fin de solicitar una respuesta formal a su reclamo bajo responsabilidad administrativa por parte del personal de Osinergmin. Con la respuesta formal al reclamo el usuario en caso no se encuentre de acuerdo podrá interponer las acciones judiciales correspondientes.”

Exposición de motivos

En cuanto al artículo 16° sobre las garantías a favor del reclamante se ha modificado la redacción del citado artículo, esto obedece a que precisamente ambas instituciones encargadas del procedimiento de atención de reclamos deben difundir la información fidedigna y oportuna al reclamante, dicha información muchas veces es obviada por el personal lo cual perjudica de sobre manera a los reclamantes, por lo que es necesario que ambas instituciones acrediten de manera fehaciente haber brindado la información completa y oportuna al reclamante de forma que su apersonamiento al órgano administrativo sea transparente y brinde resultados positivos, lo cual vendría a ser el fin de la administración pública.

Ahora, para que la modificación del artículo 22 antes señalado surta efectos, debe haber una iniciativa para que ambas instituciones partes del procedimiento de atención de reclamos puedan compartir usuarios de sus software entre ellas, con el fin de aumentar la celeridad en la comunicación de los mismos, pues para evitar dilaciones el recurso será ingresado

digitalmente en cualquiera de las instituciones y ambas podrán tener acceso inmediato al recurso por lo que se reduciría el plazo de remisión del documento entre Osinergmin y ElectroSur.

En cuanto a la modificación del artículo 23° de la Resolución de Consejo Directivo 269-2014-Os/CD, al igual que el punto anterior un uso compartido de usuarios y sistemas apoyara notablemente a reducir los plazos de resolución, en este caso los expedientes serán remitidos inicialmente vía digital por lo que el documento en físico del expediente puede ser remitido posteriormente.

Por último, en cuanto al artículo 27° sobre la aplicación del silencio administrativo negativo, no se pretende una modificación a la ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, sino únicamente se pretende que la institución en todos los casos brinde una respuesta al reclamante, para que así esta persona pueda hacer valer su derecho de forma oportuna en sede judicial a través del procedimiento contencioso administrativo, en caso no se encuentre conforme con la resolución

emitida por el órgano de segunda y última instancia administrativa.

Análisis Costo Beneficio

La aprobación de la presente modificación normativa no irrogará costos adicionales al estado, pues como se ha explicado en la exposición de motivos, las modificaciones se centran básicamente en dos puntos fundamentales, el primero en brindar mejor información al reclamante y acreditar la entrega de dicha información; y el segundo punto vendría el ser el hecho que ambas instituciones participantes del procedimiento de atención de reclamos pueden compartir sus software entre ellas a modo que puedan existir usuarios digitales para ambas y de esa forma recortar en demasía los plazos innecesarios de traslación de documentos entre estas instituciones, y de esta forma mejorará la percepción en cuanto a la celeridad por parte del usuario reclamante y sus derechos serán reconocidos de mejor forma.