



¿CÓMO RECLAMAR?

¿POR QUÉ MOTIVOS PUEDES RECLAMAR?

*Tienes derecho a presentar
un reclamo cuando:*



- Tienes un problema con el servicio eléctrico o de gas natural.
.....
- Consideras excesivo el consumo que te factura la empresa.
.....
- La empresa eléctrica o de gas natural te cobra consumos de meses anteriores que consideras que ya pagaste.
.....
- Deseas contar con energía eléctrica o gas natural y la empresa se niega a brindarte el servicio sin una razón justificada.
.....
- Te cobran deudas que consideras corresponden a otras personas, por ejemplo cuando compras un inmueble.
.....
- Te cortan injustificadamente el servicio, por ejemplo si solo tienes un mes de deuda.
.....
- 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 eléctrica o de gas natural que te brinda el servicio. Puedes hacerlo por cualquiera de los siguientes medios:



POR ESCRITO



VÍA TELEFÓNICA



POR CORREO ELECTRÓNICO O PÁGINA WEB



PERSONALMENTE EN SUS OFICINAS DE ATENCIÓN

Al presentar tu reclamo:

- Indica el número de suministro que está en tu recibo, de ser el caso.
- Deja tus datos personales, incluido número de teléfono y/o correo electrónico para que te ubiquen fácilmente. En caso de ser representante, adjunta una “carta poder” simple que te permita actuar en nombre del reclamante.
- Si la información no está completa, la empresa debe comunicártelo. Tienes dos días hábiles para completarla; de lo contrario, aún no podrán atender tu reclamo.



IMPORTANTE

- *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. Tampoco puede 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 un reclamo que presentas ante una empresa eléctrica o de gas natural:

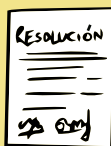
1.

Presentas un reclamo ante la empresa eléctrica o de gas natural.



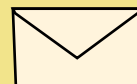
2.

La empresa eléctrica o de gas natural 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 máximo de 5 días hábiles de emitida.



4.

Si no estás de acuerdo con la respuesta (resolución) puedes apelar en la misma empresa. Puedes hacerlo 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 promedio de 7 días hábiles.



(*) 10 días hábiles para los reclamos por corte y reposición del servicio, y cuando la empresa cobra de más por un error de facturación en la tarifa BT5B (residencial)
30 días hábiles si el cobro de más no se debe a un error de facturación (para identificar las causas) o por cualquier otro tipo de reclamo.

SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

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 no incumpla alguna norma, y no afecte el derecho de terceros.

ACUERDO DE PARTES

Es cuando la empresa y tú llegan a un acuerdo sobre tu reclamo, con lo cual finaliza el reclamo. Durante una inspección de campo, no se podrá realizar un acuerdo de partes que ponga fin al 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 quince 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 o de gas natural 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.



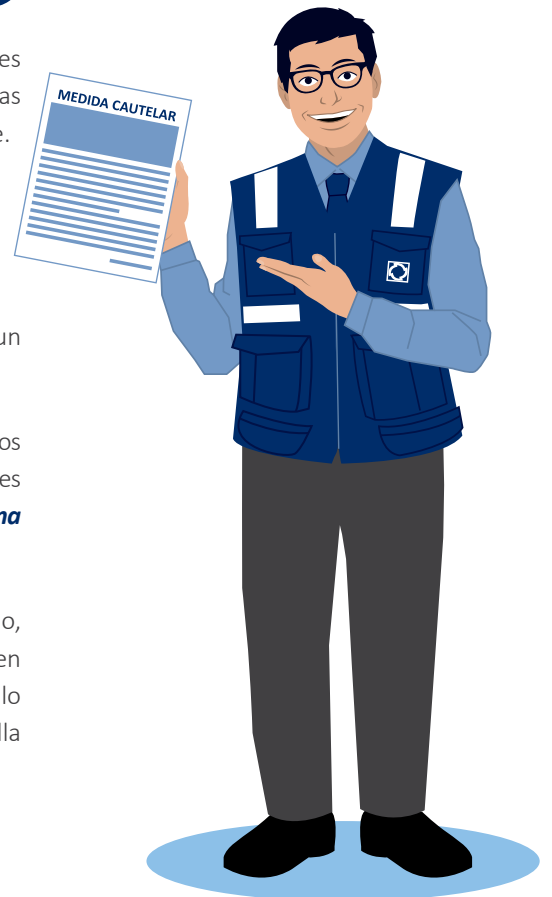
MEDIDA CAUTELAR

Es una decisión temporal de Osinermin sobre un reclamo, que puedes solicitarla directamente ante la institución, cuando consideres que mientras se resuelve tu reclamo la empresa te está causando un perjuicio irreparable.

Se otorga cuando se cumplen estos tres requisitos:

1. Presentas pruebas de que tu solicitud es válida.
2. El tiempo que demore en 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 tu reclamo es finalmente denegado. **Este documento se llama contracautela. La firma del solicitante debe ser legalizada por un Notario Público.**

Si ya se había iniciado el reclamo, este seguirá su curso. Si no se había iniciado, deberás presentar tu reclamo ante la empresa eléctrica o de gas natural 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 sólo hasta que el procedimiento de reclamo termine.



6

QUEJA

Es un trámite que tienes derecho a realizar cuando la empresa:

- *Se niega a recibir tu reclamo, reconsideración o apelación.*
- *Te cobra los montos reclamados a pesar que el reclamo todavía no ha sido resuelto.*
- *Te corta el servicio mientras tu reclamo está en trámite y tú estás al día en los montos no reclamados.*
- *No cumple los plazos establecidos al tramitar y resolver tu reclamo.*
- *Te exige documentación que no es necesaria para resolver tu caso.*
- *Suspende el procedimiento sin justificación.*
- *Se niega a enviar tu apelación a Osinermin.*

Puedes presentar la queja en Osinermin o en la empresa eléctrica o de gas natural.



APELACIÓN

Cuando presentas una apelación, Osinergmin evaluará tus argumentos y los de la empresa y emitirá una resolución.

Tiene un plazo máximo de entre 10 y 30 días hábiles después de recibida tu apelación (10 días hábiles para los casos de corte y reconexión, 15 días hábiles por excesivo consumo en tarifa BT5B (residencial) y 30 días hábiles para los otros casos).

La resolución (respuesta) de Osinergmin puede:

- **REVOCAR la resolución (respuesta)** de la empresa y declarar FUNDADO el reclamo. En este caso el resultado es favorable para el usuario y se ordenará que se cumpla con lo que reclamó conforme a las consideraciones señaladas por Osinergmin.
- **CONFIRMAR la resolución (respuesta)** de la empresa, que declaró INFUNDADO el reclamo. En este caso el resultado es favorable para la empresa porque se ha evaluado que la respuesta al reclamo cumple con las normas.
- **Declarar NULA la resolución (respuesta)** de la empresa porque tiene algún defecto, ya sea porque requiere que realice alguna acción que omitió y luego emita una nueva resolución; cuando esta no debió haber sido emitida; o cuando contraviene las normas.
- **CONFIRMAR la resolución (respuesta)** de la empresa que declaró IMPROCEDENTE el reclamo. En este caso no se evaluará el fondo del reclamo.
- **Declarar IMPROCEDENTE el recurso de apelación por alguna de estas razones:**
 - *Osinergmin y la concesionaria no tienen competencia para resolver el reclamo.*
 - *Le corresponde a otra persona presentar el reclamo.*
 - *No existe relación entre los fundamentos y el reclamo.*
 - *El reclamo ya fue resuelto o existe otro trámite.*
 - *Hubo acuerdo de partes, entre el usuario y la empresa.*
 - *Lo que se pide no es posible cumplir, conforme a nuestro ordenamiento.*
 - *Venció el plazo de ley.*



PARTES DE UNA RESOLUCIÓN

ENCABEZADO: Incluye el número de expediente, número de suministro, motivo de reclamo, nombre y dirección del usuario, nombre de la empresa a la que se reclama, entre otros datos.

SUMILLA: Breve explicación de cómo Osinergmin resolvió el reclamo.

CUESTIÓN EN DISCUSIÓN: Son los aspectos analizados por Osinergmin para dar respuesta al reclamo.

RESOLUCIÓN: Señala la decisión de Osinergmin sobre el reclamo.

ANTECEDENTES: Enumera los principales hechos relacionados con el reclamo (el reclamo en primera instancia, la respuesta de la empresa, el recurso de la apelación, etcétera).

ANÁLISIS: Se explican las razones que sustentan la decisión adoptada sobre tu reclamo.

