



Título : EL NUEVO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RECLAMACIONES DE LOS SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA, SOBRE EXCESIVO CONSUMO FACTURADO Y LOS EXPEDIENTES DE RECLAMACIÓN DE ELECTRO SUR ESTE S.A.A. EN EL AÑO 2015.

Autor : - Karen Amez Peralta

Fecha : 22-07-2016

RESUMEN EJECUTIVO

El 29 de diciembre del 2014 por Resolución del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la inversión en Energía y Minería OSINERGMIN N° 269-2014-OS/CD se aprobó la Directiva del Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”.

La Nueva Directiva de OSINERGMIN modificó de manera sustancial el procedimiento de reclamaciones en cuanto a plazos, medios probatorios y formatos técnicos de trabajo.

Después de su entrada en vigencia, se brindan mayores garantías al usuario, principalmente en cuanto a los costos de la prueba de contrastación de los equipos de medición de energía eléctrica. Estableciéndose dos pruebas a favor del usuario en el supuesto que en el mes reclamado superase el 40% del promedio de las doce lecturas anteriores al mes reclamado, la empresa concesionaria deberá realizar las siguientes pruebas: contrastación del equipo de medición y la prueba de aislamiento de las instalaciones internas a su costo.

De igual manera podemos evidenciar que después de la entrada en vigencia de la mencionada Directiva se observó un incremento significativo de los reclamos tramitados en la empresa Electro Sur Este S.A.A. a comparación del año 2014 (Electro, 2014-2015), en ese sentido la presente investigación tiene por finalidad determinar la influencia de la flexibilidad de la nueva Directiva de Reclamaciones con el incremento de expedientes tramitados en dicha empresa en el año 2015. Asimismo evaluar si dicha directiva satisface los principios del procedimiento administrativo general.



ABSTRACT

On December 29, 2014 by resolution of the Board of Supervisory Agency for Investment in Energy and Mining OSINERGMIN No. 269-2014-OS / CD Administrative Procedures Directive Claims Users of Public Services Electricity approved and Natural Gas.

The new Directive substantially modified the old claims procedure in terms of time, evidence and technical formats work.

After the entry into force of the new directive, greater guarantees are provided to the user, primarily in terms of the costs of testing of equipment electric energy measurement.

Settling down two tests for the user on the assumption that in the month claimed exceeds 40% of the average of the previous twelve readings per month claimed, the concessionaire is obliged to perform the following tests: Contrasting Team Measurement and testing isolation of the internal facilities at cost.

Similarly we can show that after the entry into force of the directive a significant increase in claims processed in the Electro Sur S.A.A, in that sense this research aims to analyze the influence of the flexibility of the new directive claims with increasing cases processed in the company in 2015 and also assess if this directive meets the principles of general administrative procedure.