

2020



 **Osinergmin**

**Guía del “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”**

**GUÍA DEL "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"**

Participaron en la elaboración del presente documento, los siguientes integrantes de la Secretaría Técnica de los Órganos Resolutivos:

**Rosa María Carrillo Salazar**

**Secretaria Técnica de los Órganos Resolutivos**

**David Chávez Huertas**

**Secretario Técnico Adjunto de la Sala Unipersonal 2**

**Carlos Sergio Luján Carran**

**Especialista Senior en Reclamos de Osinergmin**

**César Renato Barreto Fernández**

**Analista Técnico de Osinergmin**

# Índice

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>2. PREGUNTAS Y RESPUESTAS.....</b>	<b>3</b>
<b>3. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO ESPECIAL .....</b>	<b>7</b>
<b>4. ESQUEMA DEL PROCEDIMIENTO ESPECIAL .....</b>	<b>8</b>
<b>5. RESPECTO DE LA ETAPA INFORMATIVA OBLIGATORIA.....</b>	<b>9</b>

## **PRESENTACIÓN**

Para la Secretaría Técnica de los Órganos Resolutivos de Osinergmin, constituye una importante labor la provisión de información para la aplicación del nuevo "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", aprobado mediante la Resolución del Consejo Directivo N° 079-2020-OS/CD.

En ese sentido, me complace presentar la "Guía del 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", cuya finalidad es garantizar la predictibilidad y la provisión de información a los agentes del mercado de la distribución de electricidad y gas natural por red de ductos.

Con esta publicación la Secretaría Técnica de los Órganos Resolutivos, continúa cumpliendo con su labor de capacitación y de difusión de conocimiento respecto del servicio público de electricidad y gas natural, los derechos de los usuarios y los procedimientos a través de los cuales éstos pueden tramitar sus cuestionamientos y reclamos relativos a la prestación de dichos servicios públicos.

Consecuentemente, pongo a su disposición esta Guía, que les servirá de gran ayuda y consulta, la cual ha sido elaborada con la valiosa colaboración de los funcionarios de la Secretaría Técnica de los Órganos Resolutivos que presido.

**Rosa María Carrillo Salazar**  
**Secretaria Técnica de los Órganos Resolutivos**

## 1. INTRODUCCIÓN

En virtud del Decreto de Urgencia 035-2020 (en adelante, DU 035) y sus modificatorias, las empresas de distribución de electricidad y gas natural suspendieron la toma de lectura de los consumos de electricidad y gas natural de los usuarios, y durante los meses del Estado de Emergencia Nacional, declarado mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus prórrogas, han venido facturando los consumos con métodos de cálculo utilizando el consumo de los últimos seis meses previos al mes a facturar, a partir de lecturas reales; de modo que a partir de junio de 2020 la mayoría de empresas procedieron a liquidar esos consumos, con las lecturas que procedieron a obtener de los registros de los equipos de medición.

Ese método de facturación realizado por las empresas distribuidoras de electricidad y gas natural, ha generado muchas dudas en los usuarios y también ha sido cuestionado por éstos, a través de reclamos, considerando que los consumos estimados y/o las liquidaciones realizadas, una vez obtenidas las lecturas reales de los medidores, no se ajustarían a los consumos habituales de los usuarios.

Para atender esos cuestionamientos de los usuarios y con la finalidad de ofrecer un procedimiento temporal y *ad hoc* para su debida tramitación, Osinergmin, mediante la Resolución del Consejo Directivo N° 079-2020-OS/CD, aprobó 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” (en adelante, el Procedimiento Especial de Reclamos), el cual privilegia el otorgamiento de información detallada y sencilla a los usuarios por parte de las empresas distribuidoras, y garantiza un mínimo de calidad en la atención de los reclamos y en la motivación de las resoluciones que los resuelven; además de recordar las garantías que aquellos tienen a su favor en la tramitación de sus reclamos.

La presente guía contiene cinco secciones. Una introducción al documento, una sección de preguntas y respuestas relevantes sobre la tramitación de ese procedimiento administrativo especial para la atención de los reclamos de los usuarios; dos secciones siguientes que incluyen, respectivamente, un flujograma y un esquema del procedimiento, que buscan servir de referencia para usuarios, agentes y operadores del procedimiento; así como una sección final en que se presentan algunos ejemplos de la información a proveer a los usuarios en la etapa informativa obligatoria del Procedimiento Especial de Reclamos, considerando la importancia del rol de Osinergmin en la provisión de información al mercado regulado y la reducción de la asimetría informativa y la incertidumbre de la que padecen sobre todo los usuarios en el contexto de pandemia en que nos encontramos.

## 2. PREGUNTAS Y RESPUESTAS

### 2.1. ¿Qué sucedió con la facturación de los servicios públicos de electricidad y gas natural durante el Estado de Emergencia Nacional?

Durante el Estado de Emergencia Nacional, debido a las medidas de aislamiento por el COVID-19, se facultó a las empresas de distribución a facturar sobre la base de consumos estimados (consumos facturados sin lectura); de modo que sólo cuando, con posterioridad, las empresas tomaron las lecturas para liquidar, obtuvieron los consumos realmente realizados en el periodo. Este tipo de facturación ha generado una gran cantidad de reclamos por los usuarios que consideran que no han realizado estos consumos (comercios, industrias que han estado paralizadas o semiparalizadas) o por los usuarios residenciales, que han visto incrementados sus consumos por el aislamiento social obligatorio y el confinamiento en sus hogares.

### 2.2. ¿Por qué se emitió el Procedimiento Especial de Reclamos?

Considerando que la mayor parte de los reclamos del periodo no están referidos a un problema del medidor, sino al consumo facturado por estimados y/o su liquidación, se ha diseñado este procedimiento administrativo especial para la atención *ad hoc* de esos reclamos, considerando los alcances específicos de éstos; **y respecto del cual se aplica supletoriamente las disposiciones del Procedimiento de Reclamo, aprobado por la Resolución N° 269-2014-OS/CD, en todo aquello no previsto.**

Este nuevo procedimiento tiene una etapa inicial informativa, en la que las empresas están obligadas a dar todo el detalle de la facturación del usuario: cómo se realizó la estimación, el detalle de cálculo de la liquidación, los pagos realizados por el usuario, su estado de cuenta, y cuando corresponda, la política de financiamiento y el Bono Electricidad. En esta etapa se espera que las empresas logren solucionar la mayor parte de reclamos con sus usuarios.

### 2.3. ¿Cómo se inicia el Procedimiento Especial de Reclamos y a través de qué medios?

Se inicia con un reclamo que se presenta ante la empresa distribuidora de electricidad o de gas natural por red de ductos. El reclamo puede presentarse por correo electrónico; a través de la página web de las empresas distribuidoras; por vía telefónica; y también de forma personal en las Oficinas de Atención al Público de las referidas empresas. En cualquiera de las modalidades, la empresa distribuidora deberá proporcionar al usuario un número de registro del reclamo, para que pueda hacer seguimiento del mismo (en aplicación supletoria del Procedimiento de Reclamo, aprobado por la Resolución N° 269-2014-OS/CD).

### 2.4. ¿Qué garantías tienen los usuarios al presentar su reclamo?

Interpuesto el reclamo las empresas no pueden: a) condicionar la atención de los reclamos formulados por los usuarios al pago previo del monto reclamado; b) cortar el servicio sobre la base de la falta de pago de los recibos objeto de reclamo, en tanto éste no haya sido resuelto en última instancia administrativa; y, c) efectuar gestiones de cobranza (*ni en los recibos ni por otros medios*) por dichos montos mientras el reclamo presentado se encuentre en trámite.

## **2.5. ¿A qué tipo de reclamos aplica el Procedimiento Especial de Reclamos?**

A reclamos en los que se cuestionen las facturaciones que fueron emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional (declarado mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus prórrogas), que incluyan cargos referidos a consumos estimados y/o sus liquidaciones como consecuencia del DU 035 y sus modificatorias. En estos casos, si reclamaron toda la facturación también se resolverán los demás cargos que se incluyan en el recibo reclamado.

En el caso de los reclamos por facturaciones emitidas sobre la base de consumos estimados, que recién se han liquidado durante el Estado de Emergencia Nacional, también serán atendidos a través del Procedimiento Especial de Reclamos, dado que se requiere de la etapa informativa obligatoria.

## **2.6. ¿Los reclamos referidos a otras materias son atendidos mediante este Procedimiento Especial de Reclamos?**

No. Los reclamos referidos a contribuciones reembolsables, instalación de suministro, traslado y reubicación, calidad de servicio (interrupciones, tensión, alumbrado público, etc.), que no requieren de una etapa informativa obligatoria (consumos estimados y/o liquidación), serán tramitados por el Procedimiento de Reclamos, aprobado por la Resolución N° 269-2014 -OS/CD.

Tampoco son materia de este Procedimiento Especial de Reclamos, los cuestionamientos referidos a facturaciones mensuales emitidas sobre la base de diferencia de lecturas (lectura mes actual – lectura mes anterior); toda vez que no se requiere de la etapa informativa obligatoria, prevista para las facturaciones emitidas por consumos estimados y/o su liquidación.

## **2.7. ¿Si un usuario cuestiona en un mismo reclamo, la facturación de un consumo realizada mediante la modalidad de estimados y/o su liquidación, y además por la facturación de un consumo realizada en la modalidad de diferencia de lecturas, efectuadas durante el Estado de Emergencia Nacional y sus prórrogas, debe tramitarse mediante el Procedimiento Especial de Reclamos?**

Las empresas deberán proceder a ordenar los procedimientos, diligenciando el cuestionamiento por las facturaciones con consumos estimados y/o sus liquidaciones a través del Procedimiento Especial de Reclamos, y los cuestionamientos por facturaciones realizadas a base de diferencia de lecturas, a través del Procedimiento de Reclamos, aprobado mediante la Resolución N° 269-2014 -OS/CD.

## **2.8. ¿Si un usuario reclama solo por recibos que consideran consumos estimados, las empresas distribuidoras están obligadas a seguir este Procedimiento Especial de Reclamos?**

Sí. Este procedimiento especial es para recibos emitidos durante el Estado de Emergencia Nacional, que incluyan consumos estimados y/o sus liquidaciones. Cabe referir que la empresa no solo debe resolver el reclamo por el consumo estimado, sino también resolver la liquidación de consumos. Si no tomó la lectura debe tomarla y liquidar los consumos, por eso se le está otorgando treinta (30) días hábiles para que

liquide si es que no lo ha hecho, y le otorgue al usuario toda la información sobre su facturación hasta la liquidación en la etapa informativa obligatoria.

**2.9. ¿Las empresas distribuidoras deben esperar el cumplimiento de los plazos establecidos para cada etapa?**

No. Los plazos establecidos son máximos, de modo que las empresas distribuidoras pueden pasar a la siguiente etapa del Procedimiento Especial de Reclamos, una vez que acrediten fehacientemente el cumplimiento de las actuaciones previstas para cada etapa, salvo que decidan tomarse el plazo máximo, por cuestiones administrativas o de gestión de la carga de reclamos.

**2.10. Si un usuario reclamó por un recibo emitido durante el Estado de Emergencia Nacional (que incluye consumos estimados y/o su liquidación), cuando aún no estaba vigente el Procedimiento Especial de Reclamos, ¿dicho reclamo debe tramitarse a través del Procedimiento de Reclamo, aprobado mediante la Resolución N° 269-2014-OS/CD?**

En caso que todavía no se hubiese emitido la resolución de primera instancia, la empresa distribuidora está obligada a tramitar ese reclamo a través del Procedimiento Especial de Reclamos, debiendo iniciar la etapa informativa obligatoria a fin de que otorgue al usuario toda la información que corresponde.

**2.11. ¿Un usuario comprendido en el sector vulnerable, a quien se le ha otorgado el fraccionamiento por consumos realizados durante el Estado de Emergencia Nacional, puede reclamar porque no está de acuerdo con la forma cómo le están aplicando el referido fraccionamiento?**

Sí puede reclamar. El nuevo Procedimiento Especial de Reclamos considera los reclamos para que la aplicación del fraccionamiento se haga según lo acordado. Si el fraccionamiento se aplicó en forma automática, también se puede revisar la liquidación en que se basa aquél y con la subvención de intereses compensatorios que corresponde. La empresa está obligada a incluir en el expediente toda la información referida a la facturación de recibos emitidos de marzo a junio de 2020, facturados sobre la base de lecturas y consumos estimados (DU N° 035 y sus modificatorias).

Los usuarios no comprendidos en el sector vulnerable, pero que han obtenido un fraccionamiento por los consumos realizados durante el Estado de Emergencia Nacional, también pueden reclamar para que la aplicación del fraccionamiento se haga según lo acordado con la empresa distribuidora.

**2.12. ¿La empresa distribuidora puede condicionar a un usuario el otorgamiento del Bono Electricidad, al previo desistimiento de su reclamo?**

No puede efectuar ese condicionamiento, porque el Bono Electricidad se aplica a los usuarios que cumplen con los requisitos para su otorgamiento, hayan o no reclamado.

**2.13. ¿Cómo se deben tramitar los recursos presentados por los usuarios contra la resolución de primera instancia?**

Para todos los casos materia del Procedimiento Especial de Reclamos, iniciada la etapa impugnativa, con la presentación oportuna del recurso administrativo, la empresa distribuidora está obligada a informar al usuario sobre su derecho a solicitar la prueba técnica de verificación posterior del medidor, antes contrastación del medidor (en adelante, la prueba de contraste).

#### **2.14. ¿Cómo se va a calificar el recurso administrativo presentado?**

**Si el usuario acepta la realización de la prueba de contraste**, la empresa distribuidora está obligada a tramitar la impugnación como un recurso de reconsideración, actuando la prueba de contraste en su resolución.

**De no aceptar la prueba de contraste o no dar respuesta en el plazo otorgado y tratarse de un usuario de electricidad**, y solo si el consumo promedio obtenido en el periodo de liquidación supera el 40%, la empresa distribuidora de electricidad está obligada a tramitar la impugnación como un recurso de reconsideración, actuando la prueba similar al contraste y la prueba de aislamiento a las instalaciones eléctricas internas. De no superarse aquel porcentaje, la empresa deberá considerar la impugnación como un recurso de apelación y elevar el expediente a la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios.

**De no aceptar la prueba de contraste o no dar respuesta en el plazo otorgado y tratarse de un usuario de gas natural**, la empresa distribuidora deberá considerar la impugnación como un recurso de apelación y elevar el expediente a la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios.

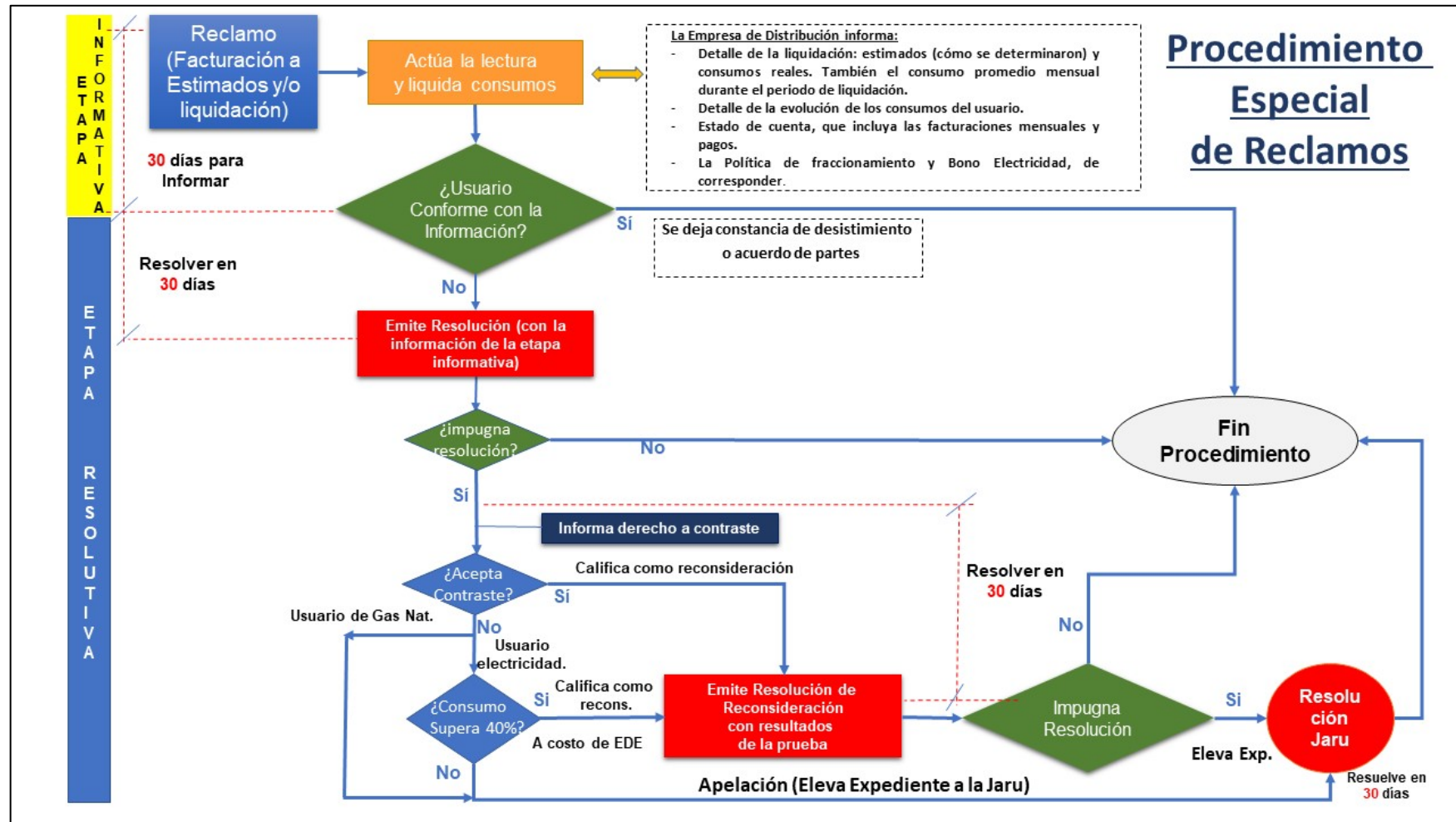
#### **2.15. ¿Qué es la prueba similar al contraste?**

La prueba similar al contraste consiste en las pruebas técnicas que se realizan al sistema de medición, conforme a las que se especifican en la Norma DGE "Contraste al Sistema de Medición de Energía Eléctrica", aprobada mediante la Resolución Ministerial N° 496-2005-MEM/DM, pero sin la necesidad de que participe en su realización una empresa autorizada por el Instituto Nacional de Calidad (en adelante, el INACAL). Estas pruebas similares al contraste se realizan, en su caso, a costo de la empresa distribuidora y con equipos de contraste debidamente calibrados en el INACAL.

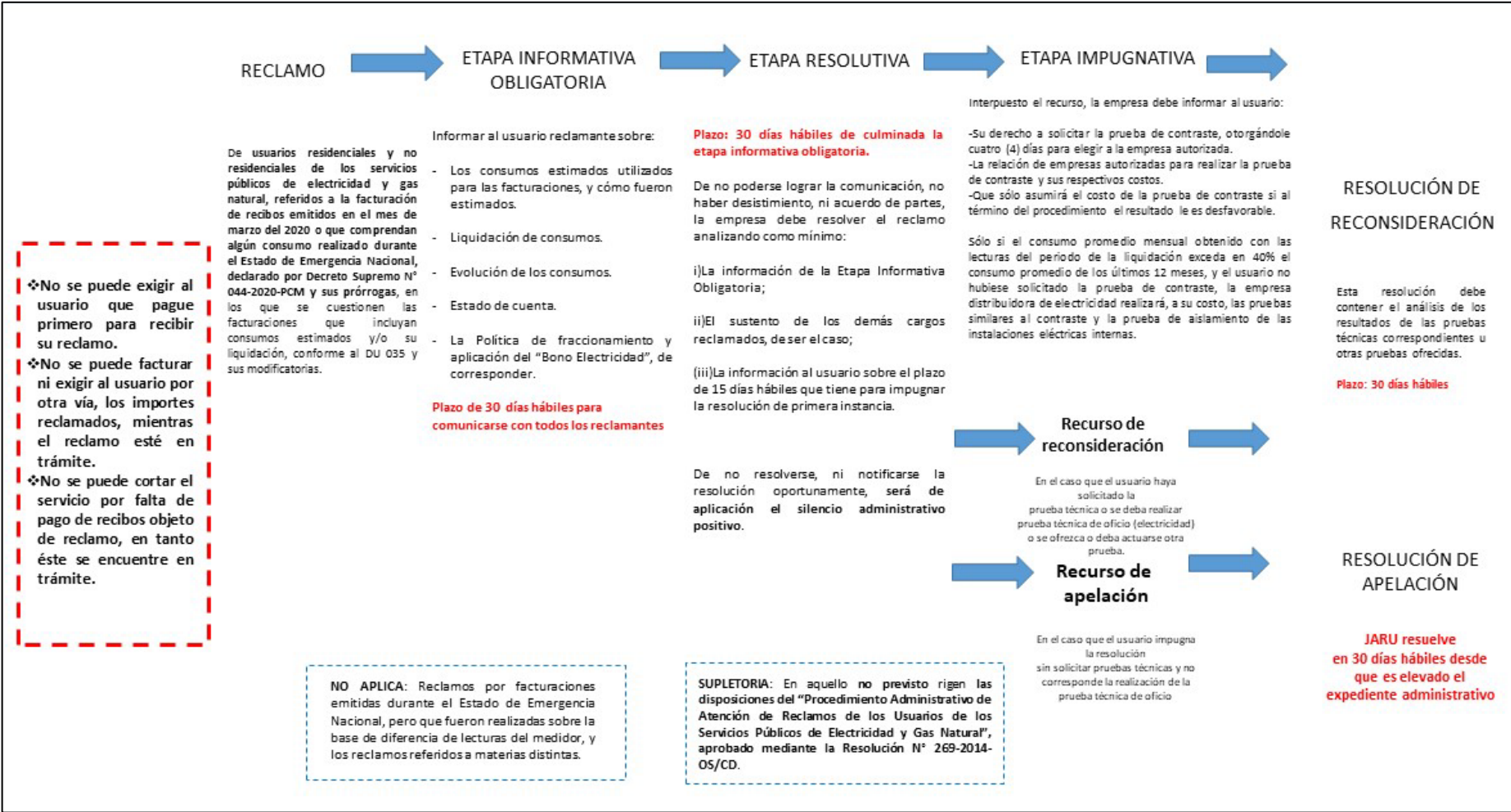
#### **2.16. ¿A qué se refiere el último párrafo del numeral 4.6 del artículo 4 del Procedimiento Especial de Reclamos, cuando hace referencia (en la información a adjuntar en el expediente administrativo), a la documentación de todas las actuaciones realizadas en el procedimiento?**

Entre otros, se refiere a la obligación de las empresas de acreditar la toma de lecturas mediante actas, padrones de inspección, vistas fotográficas, reportes de la memoria masa, medios electrónicos en el caso de lecturas remotas, etc.; así como la información relacionada a esas lecturas: número de medidor, fecha de fabricación, marca y modelo.

### 3. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO ESPECIAL



### 4. ESQUEMA DEL PROCEDIMIENTO ESPECIAL



## 5. RESPECTO DE LA ETAPA INFORMATIVA OBLIGATORIA

En el numeral 3.1 del artículo 3 del Procedimiento Especial de Reclamos, se establece una etapa informativa obligatoria, en que las empresas distribuidoras deben proveer al usuario información acerca de: a) Estimaciones de consumo utilizadas para las facturaciones, y cómo fueron determinadas; b) Liquidación de consumos y lecturas del medidor utilizadas. También el promedio mensual de consumos con las lecturas del periodo de la liquidación y el promedio mensual de la facturación en dicho periodo; c) Detalle de la evolución de los consumos del usuario; d) Estado de cuenta, que incluya las facturaciones mensuales y pagos efectuados.

En la presente sección, se presentan algunos **ejemplos** de cómo puede proveerse esa información a los usuarios de manera correcta.

### a) En cuanto a las “Estimaciones de consumo utilizadas para las facturaciones, y cómo fueron determinadas”

En virtud del literal e) del artículo 11 del DU 035, se autorizó a las empresas distribuidoras a la emisión de los recibos o facturas por consumo al usuario final de electricidad y gas natural, utilizando métodos de cálculo que se ajusten a su perfil de consumo de los últimos seis meses previos al mes a facturar, a partir de lecturas reales.

Si las estimaciones para el suministro en cuestión fuesen las siguientes:

Fecha Lectura	Ciclo de Facturación	Mes Comercial	Lectura mes	Consumo Facturado (kW.h)
29/05/2020	31	may-20	Estimado	78
28/04/2020	30	abr-20	Estimado	76
29/03/2020	31	mar-20	Estimado	78

La empresa distribuidora debe proceder a explicar cómo determinó esas estimaciones. Por ejemplo, para este caso el consumo estimado se determinó utilizando el consumo diario obtenido a partir de las lecturas reales de los seis (6) meses anteriores y multiplicado por el número de días de cada periodo comercial a estimar.

Fecha Lectura	Mes Comercial	Lectura mes
6 27/02/2020	Feb-20	17,830
5 .	.	.
4 .	.	.
3 .	.	.
2 .	.	.
1 .	.	.
27/08/2019	Ago-19	17,367

184 días

463 kW.h

$$\text{Consumo diario} = \frac{463}{184} = 2.52 \frac{\text{kW.h}}{\text{mes}}$$

Mayo de 2020: 2.52 kW.h/día x 31 días = 78 KW.h

Abril de 2020: 2.52 kW.h/día x 30 días = 76 kW.h

Marzo de 2020: 2.52 kW.h/día x 31 días = 78 kW.h

\* Si el consumo se determinó utilizando otra modalidad de estimación, la empresa distribuidora debe indicar el detalle del cálculo de cómo determinó el consumo estimado.

b) En cuanto a la “Liquidación de consumos y lecturas del medidor utilizadas. También el promedio mensual de consumos con las lecturas del periodo de la liquidación y el promedio mensual de la facturación en dicho periodo”, se puede considerar:

Fecha Lectura	Ciclo de Facturación	Mes Comercial	Lectura	Consumo Facturado kW.h
28/06/2020	30	Jun-20	<b>18,183</b>	121
29/05/2020	31	May-20	Estimado	78
28/04/2020	30	Abr-20	Estimado	76
29/03/2020	31	Mar-20	Estimado	78
27/02/2020			<b>17,830</b>	

-Consumo acumulado: "18183" - "17830" = 353 kW.h  
 -Número de días transcurridos entre lecturas: 122 días  
 -Consumo diario= 353 kW.h/122 días =2.893 kW.h/día

Liquidación			
		Consumo real (*) para liquidación kW.h	Valorización mensual de la liquidación incluye cargos del mes
Jun-20	2.893x30=	86.80	S/ 63.37
May-20	2.893x31=	89.70	S/ 65.48
Abr-20	2.893x30=	86.80	S/ 63.37
Mar-20	2.893x31=	89.70	S/ 65.48
<b>Promedio</b>		<b>88.25</b>	<b>S/ 64.42</b>

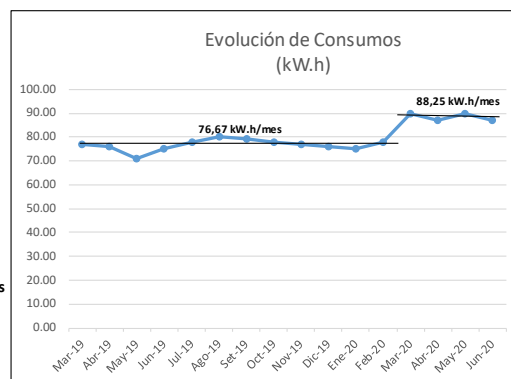
(\*) Cálculo efectuado de acuerdo con la Resolución N° 071-2020-OS/CD

c) En cuanto al “Detalle de la evolución de los consumos del usuario”:

Fecha Lectura	Mes Comercial	Lectura mes	Consumo Facturado (kW.h)
26/06/2020	Jun-20	18,183	86.80 (*)
27/05/2020	May-20	Estimado	89.70 (*)
27/04/2020	Abr-20	Estimado	86.80 (*)
28/03/2020	Mar-20	Estimado	89.70 (*)
27/02/2020	Feb-20	17,830	78.00
28/01/2020	Ene-20	17,752	75.00
28/12/2019	Dic-19	17,677	76.00
28/11/2019	Nov-19	17,601	77.00
28/10/2019	Oct-19	17,524	78.00
27/09/2019	Set-19	17,446	79.00
27/08/2019	Ago-19	17,367	80.00
27/07/2019	Jul-19	17,287	78.00
27/06/2019	Jun-19	17,209	75.00
27/05/2019	May-19	17,134	71.00
27/04/2019	Abr-19	17,063	76.00
27/03/2019	Mar-19	16,987	77.00

13.2%  
17.0%  
13.2%  
17.0%  
17.0%

76.67 kW.h/mes



(\*) Obtenidos con lecturas reales y el cálculo establecido en el artículo 4.7 de la Resolución N° 071-2020-OS/CD

\* La empresa distribuidora mediante un cuadro de la evolución de consumos debe mostrar el incremento o la disminución de los consumos en el periodo de liquidación respecto de sus consumos anteriores.

d) En cuanto al “Estado de cuenta, que incluya las facturaciones mensuales y pagos efectuados”:

Datos del suministro

Estado de Cuenta											
Fecha Lectura	Modalidad Facturación	Fecha Emisión	Fecha Emisión	Mes Comercial	Consumo mes (kW.h)	Cargos Facturados			Total Facturación mes	Estado	Fecha de Pago
						Cargo Fijo	.....	deuda anterior			
26/06/2020	Lectura	27/06/2020	12/07/2020	Jun-20	121	.	.	.	S/ 94.38	Debe	
27/05/2020	Estimado	28/05/2020	12/06/2020	May-20	78	.	.	.	S/ 56.94	Debe	
27/04/2020	Estimado	28/04/2020	13/05/2020	Abr-20	76	.	.	.	S/ 55.48	Debe	
28/03/2020	Estimado	29/03/2020	13/04/2020	Mar-20	78	.	.	.	S/ 56.94	Pagado	24/04/2020 11:55
27/02/2020	Lectura	28/02/2020	14/03/2020	Feb-20	78	.	.	.	S/ 56.94	Pagado	27/03/2020 11:41
28/01/2020	Lectura	29/01/2020	13/02/2020	Ene-20	75	.	.	.	S/ 54.75	Pagado	25/02/2020 10:34
28/12/2019	Lectura	29/12/2019	13/01/2020	Dic-19	76	.	.	.	S/ 55.48	Pagado	24/01/2020 10:05
28/11/2019	Lectura	29/11/2019	14/12/2019	Nov-19	77	.	.	.	S/ 56.21	Pagado	21/12/2019 10:54
28/10/2019	Lectura	29/10/2019	13/11/2019	Oct-19	78	.	.	.	S/ 56.94	Pagado	27/11/2020 11:58
27/09/2019	Lectura	28/09/2019	13/10/2019	Set-19	79	.	.	.	S/ 57.67	Pagado	25/10/2020 15:35
27/08/2019	Lectura	28/08/2019	12/09/2019	Ago-19	80	.	.	.	S/ 58.40	Pagado	24/09/2020 10:57
27/07/2019	Lectura	28/07/2019	12/08/2019	Jul-19	78	.	.	.	S/ 56.94	Pagado	23/08/2020 10:28
27/06/2019	Lectura	28/06/2019	13/07/2019	Jun-19	75	.	.	.	S/ 54.75	Pagado	25/07/2020 11:05
27/05/2019	Lectura	28/05/2019	12/06/2019	May-19	71	.	.	.	S/ 51.83	Pagado	25/06/2020 10:03

\* La empresa distribuidora debe informar al usuario de su estado de cuenta, a fin de que éste conozca sus facturaciones mensuales y recibos adeudados. De realizar ajustes de facturación en los meses reclamados, debe informarle el detalle de cálculo y el saldo adeudado después de dichos ajustes.

Asimismo, según el numeral 3.1 del artículo 3 del Procedimiento Especial de Reclamos, en los casos en que corresponda, las empresas distribuidoras deberán informar al usuario sobre la Política de Fraccionamiento y la aplicación del Bono Electricidad.

De considerarlo pertinente, las empresas distribuidoras podrán proponer alguna fórmula para dar una solución definitiva al reclamo.

De no haber desistimiento del usuario, acuerdo de partes, ni comunicación con el usuario (por una imposibilidad no atribuible a la empresa, debidamente acreditada), la empresa distribuidora de electricidad y gas natural deberá resolver el reclamo con una resolución.

Asimismo, la empresa distribuidora deberá incluir obligatoriamente, en el expediente de reclamo, la documentación indicada en esta sección y toda la documentación referida a la totalidad de las actuaciones realizadas en el procedimiento especial de reclamo; así como el histórico de consumos, de facturaciones y pagos, el historial de cortes y reconexiones y copia de los recibos de consumo reclamados.