



SUPERINTENDENCIA  
DE ELECTRICIDAD

---

**“REGLAMENTO PARA LA PRESENTACION, PROCESAMIENTO Y  
DECISION DE LAS RECLAMACIONES SURGIDAS EN LA  
RELACION EMPRESAS DISTRIBUCIÓN - USUARIOS  
A TRAVES DE LA VIA ADMINISTRATIVA”**

**TITULO I.-  
GENERAL:**

**Artículo 1.- Objeto.-** El presente reglamento establece normas y procedimientos complementarios o supletorios al marco normativo, a ser aplicados a través de la vía administrativa, para la presentación, procesamiento y decisión de las reclamaciones surgidas en la relación Empresas Distribución – Usuarios.

**PÁRRAFO.-** Las denuncias y reclamaciones por concepto de fraude eléctrico no son materia de la vía administrativa, sino de la vía penal, y, por tanto, tienen que ser cursadas a través de la Procuraduría General Adjunta para el Sector Eléctrico, conforme al procedimiento y las disposiciones de los artículos 125 y siguientes, de la Ley General de Electricidad, No. 125-01 modificada, y a la Resolución SIE-01-2008, contentiva del “Reglamento para Revisiones de Suministros y para el Tratamiento de Reclamaciones y Denuncias de Fraude en la Relación de Empresas de Distribución – Usuarios”.

**Artículo 2.- Instancias de la Vía Administrativa.-** En la vía administrativa se establecen las siguientes instancias:

**1) Primera Instancia:** El Art. 447 del Reglamento para la aplicación de la Ley General de electricidad No. 125-01 y sus modificaciones, que en lo adelante se leerá como RLGE, ordena que siempre que un Cliente o Usuario Titular requiera cursar cualquier queja o reclamo relacionado con el servicio prestado por la Empresa de Distribución, en primer lugar debe presentar su relación ante la propia empresa.

**2) Segunda Instancia:** El Artículo 448 del RLGE designa a la Oficina de PROTECOM de la Superintendencia de Electricidad como organismo encargado de atender en segunda instancia las reclamaciones de los usuarios del servicio público de distribución de electricidad.



**3) Recurso Jerárquico ante Consejo SIE:** De conformidad con lo previsto en el Artículo 9 de la Ley No. 1494, modificado por la Ley No. 3538 del año 1954, que instituye la Jurisdicción Contencioso Administrativa, el Consejo de la SIE es el organismo encargado de atender los Recursos Jerárquicos sometidos contra las decisiones emitidas por el PROTECOM, que estará sujeto a las condiciones y formas que se indican en el Título IV, más abajo.

**PÁRRAFO.-** Las partes envueltas en una reclamación, en cualquier momento de la fase administrativa, tienen el derecho a arribar a los acuerdos que consideren de lugar a propósito de la reclamación presentada, y, para poder hacer cesar los efectos del procedimiento administrativo, deberán presentar dichos acuerdos de manera formal ante la instancia que esté conociendo la reclamación, con el requerimiento del archivo definitivo del expediente.

**TITULO II.-  
PRIMERA INSTANCIA:  
RECLAMACIONES ANTE LA EMPRESA DE DISTRIBUCION**

**Artículo 3.- Presentación y Registro de las reclamaciones ante la Empresa de Distribución.**- A fin de un Cliente o Usuario Titular presentar una reclamación en primera instancia, el Artículo 447 del RLGE dispone que, el Cliente o Usuario Titular deberá efectuar su reclamación ante la Empresa de Distribución correspondiente de cualquiera de las siguientes formas:

- a) **En persona o a través de un apoderado legal con la presentación del poder correspondiente:** la Empresa de Distribución se encuentra obligada a entregar el comprobante de reclamación, lo solicite o no;
- b) **Por carta,** se exige a la Empresa de Distribución emitir la constancia de recepción o acuse de recibo;
- c) **Vía telefónica,** el Cliente o usuario Titular debe requerir el número de la reclamación, la fecha y el nombre del operador; y,
- d) **Vía Internet,** en un plazo no mayor de 45 días calendarios contados a partir de la emisión del presente reglamento, las Empresas de Distribución deben establecer los mecanismos de generación del respectivo comprobante de la reclamación.



**SUPERINTENDENCIA  
DE ELECTRICIDAD**

**Artículo 4.- Plazos para dar repuestas a las reclamaciones ante la Empresa de Distribución.-** De conformidad con el Artículo 447 del RLGE, la Empresa de Distribución está obligada a dar respuesta por escrito al cliente o Usuario Titular en los plazos indicados en el cuadro que aparece a continuación:

PLAZOS A LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS PARA RESPONDER RECLAMACIONES DE USUARIOS		
<b>RECLAMACIONES COMERCIALES</b>		
	<b>OFICINAS AUTOMAT.</b>	<b>OFICINAS NO AUTOMAT.</b>
QUE NO REQUIERAN VISITAS AL SUMINISTRO	24 HORAS	5 DIAS LABORABLES
QUE REQUIERAN VISITAS AL SUMINISTRO	10 DIAS LABORABLES	10 DIAS LABORABLES
<b>HABILITACION SERVICIO PARA NUEVOS CONTRATOS</b>		
	<b>TODO TIPO DE OFICINAS</b>	
CLIENTES CON DISPONIBILIDAD DE RED	3 DIAS LABORABLES DESPUES DE CONTRATO	
CLIENTES SIN DISPONIBILIDAD DE RED	10 DIAS LABORABLES DESPUES DE CONTRATO	
<b>RECLAMACIONES TECNICAS</b>		
	<b>ZONAS URBANAS</b>	<b>ZONAS RURALES</b>
CLIENTES INDIVIDUALES CON EQUIPOS EXISTENTES	10 HORAS	16 HORAS
MAS DE UN CLIENTE CON EQUIPOS EXISTENTES	8 HORAS	16 HORAS
CLIENTES INDIVIDUALES QUE AMERITEN EQUIPOS	2 DIAS LAB.	2 DIAS LAB.
MAS DE UN CLIENTE QUE AMERITEN EQUIPOS	2 DIAS LAB.	2 DIAS LAB.
CLABRACION O CONTRASTE DE EQUIPOS DE MEDICION	3 DIAS LAB.	3 DIAS LAB.

**Artículo 5.- Obligación de la Empresa Distribución a emitir respuesta.-** El Art. 447 del RLG dispone que luego de transcurrido el plazo perentorio correspondiente a cada reclamación presentada, la Empresa de Distribución queda obligada a dar respuesta por escrito al Usuario. Asimismo el párrafo único de dicho artículo dispone que en caso de que la Empresa de Distribución no cumpliera con la obligación de responder al Cliente o Usuario Titular en los plazos señalados, dicho Cliente o Usuario Titular podrá recurrir ante la Oficina de PROTECOM.

**TITULO III.-  
SEGUNDA INSTANCIA:  
RECLAMACIONES ANTE PROTECOM**

**Artículo 6.- Derecho del Usuario para reclamar ante PROTECOM.-** Todo Cliente o Usuario Titular de una Empresa de Distribución puede presentar una reclamación en segunda instancia ante PROTECOM, ya sea personalmente o a través de un apoderado legal, en la oficina más cercana al lugar del suministro, en los casos siguientes:



- 1) Cuando no esté de acuerdo o no esté satisfecho con la decisión adoptada por la Empresa de Distribución ante su reclamación en primera instancia.
- 2) Cuando la Empresa de Distribución no le de respuesta a su reclamación dentro del plazo establecido por la normativa vigente.

**Artículo 7.- Plazo para presentar las reclamaciones.**- Conforme los plazos previstos en la vía administrativa, se fija en diez (10) días laborables el plazo máximo para que el Cliente o Usuario Titular presente formal reclamación ante PROTECOM. Dicho plazo se computa a partir de la fecha de recibo de la respuesta dada por la Empresa de Distribución a la reclamación interpuesta.

**PÁRRAFO I.-** La Empresa de Distribución queda obligada a hacer constar en su respuesta escrita al Cliente o Usuario Titular el derecho que le asiste de presentar una reclamación ante PROTECOM en el plazo fijado de diez (10) días.

**PÁRRAFO II.-** La Empresa de Distribución puede tomar medidas o acciones respecto del objeto de la reclamación después de transcurrido un día calendario del vencimiento del plazo de diez (10) días previsto para la interposición de la reclamación ante PROTECOM por parte del Cliente o Usuario Titular, a fin de garantizar la notificación de la interposición de la reclamación de PROTECOM a la Empresa de Distribución cuando la mismo ocurra el último día hábil.

**Artículo 8.- Requisitos para presentar las reclamaciones.**- Conforme al Artículo 448 del RLGE, es imprescindible que todo Cliente o Usuario Titular de una Empresa de Distribución que acuda a PROTECOM a presentar una reclamación, aporte la documentación que compruebe haber tramitado la reclamación en primera instancia, ante la Empresa de Distribución. Para cumplir con este requisito, el Cliente o Usuario Titular debe presentar ante PROTECOM:

- 1) Copia del formulario de reclamación que le entregó la Empresa de Distribución, al momento en que presentó la reclamación en primera instancia; o,
- 2) Copia de la decisión de la Empresa de Distribución correspondiente a la reclamación, en caso de haber sido emitida.



**Artículo 9.- Formas para presentar las reclamaciones ante PROTECOM.**- El Cliente o Usuario Titular o su apoderado legal, podrá presentar su reclamación ante PROTECOM de cualquiera de las siguientes formas:

- a) De forma oral: haciendo una declaración ante el representante de PROTECOM;
- b) Por medio escrito: mediante una carta o instancia en la cual se expongan con claridad los elementos relevantes que sustentan su reclamación, y, en caso necesario, los asuntos que se consideren violaciones al contrato o a la normativa vigente por parte de la Empresa de Distribución; o,
- c) Por Internet: cuando esta vía sea habilitada por la SIE.

**Artículo 10.- Recepción y registro de las reclamaciones ante PROTECOM.**- Toda reclamación presentada por cualquier Cliente o Usuario Titular, en cualquiera de las oficinas de PROTECOM, deberá ser registrada en el sistema de registro computarizado PROTECOM-SIE, conforme al siguiente procedimiento:

- 1) El sistema asigna de manera automática:
  - a) El número secuencial de registro correspondiente a la reclamación, el cual servirá para identificar la reclamación y para dar seguimiento a la misma; y,
  - b) La fecha de recepción o ingreso de la reclamación.
- 2) El Representante de PROTECOM debe registrar en el sistema las siguientes informaciones:
  - a) Datos del reclamante y/o del apoderado legal: nombre, número de cédula de identidad y electoral, dirección, teléfono;
  - b) Datos del suministro: número de identificación del contrato (NIC); y,
  - c) Motivo y detalles pertinentes de la reclamación, tomados de la exposición del reclamante, en caso de reclamación de forma oral.



- 3) El Representante de PROTECOM debe cumplir los siguientes pasos:
  - (i) Registrar en el sistema una relación de los documentos aportados por el reclamante, los cuales pueden ser:
    - a) Documentos requeridos para demostrar que fue debidamente agotada la fase previa de primera instancia ante la empresa de Distribución;
    - b) Carta o instancia en la que se sustente la reclamación (opcional); y,
    - c) Documentos de prueba o sustentatorios de la reclamación, tales como: recibos de pago, facturas con acuse de pago, entre otros.
  - (ii) Acuñar el sello de acuse de recibo a cada uno de dichos documentos;
  - (iii) Escanear dichos documentos dentro del sistema informático; y,
  - (iv) Guardar copia de los documentos físicos sellados, en los archivos de la oficina.
  
- 4) Por último, el Representante de PROTECOM debe cumplir los siguientes pasos:
  - (i) Imprimir desde el sistema informático dos ejemplares del documento de recepción de la reclamación, el cual tendrá formato de formulario;
  - (ii) Firmar los dos ejemplares: tanto el reclamante, como el Representante de PROTECOM;
  - (iii) Entregar uno de dichos ejemplares al reclamante;
  - (iv) Escanear el ejemplar de PROTECOM dentro del sistema informático; y,
  - (v) Guardar el documento físico en los archivos de la oficina.

**Artículo 11.- Procesamiento de las reclamaciones en PROTECOM.**

PROTECOM debe iniciar el conocimiento de cada reclamación en segunda instancia enviando, a más tardar el día siguiente de recibir la reclamación, una comunicación a la Empresa de Distribución donde: (i) se le notifique el recibimiento de la reclamación en cuestión; (ii) se le requiera enviar aquella información que inicialmente resulte necesaria para el procesamiento de la reclamación; (iii) se le requieran los alegatos que puedan tener en contra de la reclamación interpuesta; y (iv) que se le instruya sobre la no suspensión, a menos que sea por una causa diferente a la que dio origen a la reclamación y siempre que este haya procedido conforme lo previsto en el artículo 446 del RLGE, el cual establece que:



**SUPERINTENDENCIA  
DE ELECTRICIDAD**

- a) El cliente o Usuario Titular deberá abonar como pago del mes reclamado el equivalente al promedio de las tres (3) últimas facturas pagadas por el cliente, sin incluir la(s) factura(s) objeto de reclamación; o,
- b) El cliente o Usuario Titular sin histórico de consumo registrado, deberá pagar el equivalente al 33% de la factura de reclamación.

Las Empresas de Distribución, conforme lo ordena el artículo 448 del RLGE, Párrafo I, están obligadas a dar respuesta a los requerimientos de PROTECOM, en los plazos que se señalan en el cuadro que aparece a continuación:

<b>PARA DAR RESPUESTA A PROTECOM</b>		
<b>RECLAMACIONES COMERCIALES</b>	<b>ORCINAS AUTOMAT.</b>	<b>ORCINAS NO AUTOMAT.</b>
QUE NO REQUIERAN VISITAS AL SUMINISTRO	4 DIAS LABORABLES	5 DIAS LABORABLES
QUE REQUIERAN VISITAR EL SUMINISTRO	15 DIAS LABORABLES	15 DIAS LABORABLES
<b>RECLAMACIONES TECNICAS</b>	<b>PLAZO</b>	
CLIENTES CON DISPONIBILIDAD DE RED	7 DIAS LABORABLES DESPUES DE SOLICITUD	

PROTECOM, a los fines de procesar cada reclamación recibida, deberá llevar a cabo aquellas investigaciones y análisis que amerite el caso, tales como pesquisas de suministro, inspecciones de acometida, comprobaciones del equipo de medición, levantamientos de carga, revisiones de actas, verificación de las informaciones contenidas en el Sistema de Gestión Comercial de la Empresa de Distribución de que se trate (SGC), etc., y, asimismo, deberá ponderar debidamente los alegatos de las partes, todo lo anterior conforme con los procedimientos previamente establecidos por la SIE para estos fines.

PROTECOM debe procesar y dar respuesta a cada reclamación, dentro de los plazos ordenados por el Artículo 448 del RLGE, Párrafo II, los cuáles se indican en el cuadro que aparece a continuación:

<b>PLAZOS PARA PROTECOM EMITIR DECISIONES</b>	
<b>RECLAMACIONES COMERCIALES</b>	<b>PLAZOS</b>
QUE NO REQUIERAN VISITAS AL SUMINISTRO	10 DIAS LABORABLES
QUE REQUIERAN VISITAR EL SUMINISTRO	20 DIAS LABORABLES
<b>RECLAMACIONES TECNICAS</b>	<b>PLAZO</b>
CLIENTES CON DISPONIBILIDAD DE RED	30 DIAS LABORABLES



**Artículo 12.- Emisión de las decisiones de PROTECOM.**- En base a los resultados de las investigaciones y análisis realizados, y con estricto respeto a las disposiciones establecidas en la normativa vigente, PROTECOM deberá emitir la decisión de lugar para cada reclamación presentada.

**PÁRRAFO I.-** La decisión rendida por el PROTECOM respecto de la reclamación de que se trate, en ningún caso es ejecutable ni definitiva mientras se encuentren abiertos los plazos para la interposición del recurso jerárquico y, una vez interpuesto, se encuentren abiertos los procesos de conocimiento de la reclamación y hasta tanto no se emita una decisión que se considere conclusiva de la fase administrativa. En tales circunstancias, la parte que ejecute tal decisión asume los riesgos de compromiso de responsabilidad que dicha acción implique y de las sanciones administrativas que sean procedentes, de conformidad con las disposiciones de la Ley General de Electricidad.

**Artículo 13.- Formato de las decisiones de PROTECOM.**- El formato establecido para las decisiones tiene las siguientes partes:

- 1) **Número de referencia de la Decisión:** Este debe figurar en la esquina superior izquierda de la primera página de la decisión, y sirve para identificar la reclamación de que se trate; dicho número de referencia debe tener dos partes: (i) las letras correspondientes a la oficina que emite la decisión, según el código interno establecido por la SIE; y, (ii) número secuencial, el cuál se debe asignar conforme al orden en que sean emitidas las decisiones.
- 2) **Título de la Decisión:** Este debe decir: Decisión sobre la reclamación y luego mencionar la oficina actuante de PROTECOM, el nombre del reclamante, el motivo de la reclamación, la Empresa de Distribución y el número de identificación del contrato (NIC), correspondiente.
- 3) **I.- Datos de referencia:** aquí deben figurar los siguientes datos: número de reclamación asignado por PROTECOM, usuario titular, nombre de la Empresa de Distribución, número de identificación de contrato (NIC), dirección del suministro, número del medidor instalado en el suministro, y el motivo de la reclamación.
- 4) **II.- Análisis:** en esta sección se deben exponer, entre otras cosas: los principales hechos y elementos del caso, las investigaciones realizadas y sus resultados, las consideraciones a los aspectos normativos, así como las conclusiones de lugar en que se establezca si la reclamación debe ser acogida o rechazada.



- 5) **III.- Decisión:** en esta sección se presentan las disposiciones emitidas, las cuáles deben ser enumeradas de manera ordinal. Es obligatorio que en el último ordinal se declare el derecho que tienen las partes envueltas en la reclamación a interponer un recurso jerárquico dentro del plazo de diez días contados a partir de la fecha de recibo de la decisión por cada una de las partes envueltas.
- 6) **Cierre:** constituye la parte final, aquí se debe mencionar el lugar y fecha de emisión; más abajo debe aparecer el nombre y el título dentro de la SIE, del encargado de la oficina de PROTECOM que emite la decisión; finalmente dicho encargado debe rubricar el documento con su firma en el espacio en blanco dejado encima de su nombre.
- 7) **Numeración de Páginas:** las páginas deben ser numeradas en el margen inferior, lado derecho, indicando el número de la página en cuestión y la cantidad total de páginas que comprende la decisión.

**Artículo 14.- Carta de Remisión y Acuse de Recibo.-** A los fines de remitir cada decisión, la oficina de PROTECOM de que se trate debe preparar dos "Cartas de Remisión y Acuse de Recibo" de la decisión, una dirigida al reclamante y la otra dirigida a la Empresa de Distribución indicando su respectivo domicilio.

En el cuerpo de cada carta se declara la remisión de la decisión en cuestión como anexo, mencionando su número de referencia y fecha. En la franja inferior de la carta se debe escribir el título "Acuse de Recibo", mientras que las líneas siguientes deben decir: Recibido por....., Cédula de Identidad: ..., Fecha: ..., Firma: ...

**Artículo 15.- Comunicación de la decisión a las partes.-** Cada oficina de PROTECOM para cada decisión que emita, tiene la obligación de notificar dicha decisión, con acuse de recibo a cada una de las partes envueltas, cumpliendo el siguiente orden: (i) en primer lugar al reclamante y, (ii) en segundo lugar a la Empresa de Distribución.

Todas las oficinas de PROTECOM tienen que cumplir el siguiente procedimiento para la comunicación de cada decisión que sea emitida:

- 1) Remitir vía mensajero la carta-de-remisión-y-acuse-de-recibo con la decisión anexa, a cada una de las partes envueltas, directamente a su respectivo domicilio. Alternativamente podrá llamar vía telefónica



al reclamante para que se presente a la oficina de PROTECOM que corresponda a retirar la decisión.

- 2) Escanear en el sistema informático cada carta de remisión de decisión debidamente firmada por acuse de recibo.
- 3) Guardar los documentos físicos en los archivos de la oficina.

**Párrafo:** En caso de que el reclamante o su apoderado legal, o alguna persona autorizada, no se encuentre en el domicilio, al momento de realizar la notificación, el personal de PROTECOM está autorizado para notificar, a través de Acto de Alguacil, en cumplimiento con los procedimientos previstos en el Código de Procedimiento Civil.

**TITULO IV.-  
RECURSOS JERARQUICOS:  
ANTE EL CONSEJO SIE**

**Artículo 16.- Derecho para la interposición de Recurso Jerárquico ante el Consejo SIE.**- Toda decisión rendida por PROTECOM, conforme a lo que se establece en el presente procedimiento, podrá ser objeto del correspondiente recurso jerárquico por ante el Consejo de la Superintendencia de Electricidad, a través de su Presidente, en un plazo de diez (10) días laborables, contados a partir de la fecha de recibo de la notificación de constancia de entrega de la decisión de PROTECOM al Cliente o Usuario Titular y a la Empresa de Distribución.

**PÁRRAFO I.-** La Empresa de Distribución puede tomar medidas o acciones respecto del objeto de la reclamación después de transcurrido un día calendario del vencimiento del plazo de diez (10) días previsto para la interposición de un recurso jerárquico ante el Consejo de la Superintendencia de Electricidad por parte del Cliente o Usuario Titular, a fin de garantizar la notificación de la interposición del recurso jerárquico del Consejo de la Superintendencia de Electricidad a la Empresa de Distribución cuando el mismo ocurra el último día hábil.

**Artículo 17.- Requisitos para presentar los Recursos Jerárquicos:** La parte recurrente al presentar un Recurso Jerárquico ante la SIE, debe depositar:

- (i) Copia de la decisión rendida por PROTECOM;

- (ii) Una instancia o carta de motivación con exposición puntual de sus alegatos; y,
- (iii) Toda la documentación de sustento que se considere de lugar.

**Artículo 18.- Lugares y formas para presentar los Recursos Jerárquicos.**- Todo recurso jerárquico que se interponga puede ser presentado directamente en la sede central de la Superintendencia de Electricidad, o vía cualquiera de las Oficinas de PROTECOM.

**Artículo 19.- Recepción y registro de los Recursos Jerárquicos.**- Todo recurso jerárquico contra una decisión de PROTECOM que sea presentado por cualquiera de las partes envueltas deberá ser registrado en el sistema de registro computarizado PROTECOM-SIE; dicho registro tiene que ajustarse a los siguientes requerimientos:

- 1) El sistema asigna de manera automática:
  - a) El número secuencial de registro correspondiente al recurso jerárquico en cuestión, el cual sirve para identificar el recurso y para darle seguimiento al mismo; dicho número va seguido de las siglas RJ, para denotar "recurso jerárquico"; y,
  - b) La fecha de ingreso del recurso jerárquico en cuestión.
- 2) El sistema establece de manera automática:
  - a) El número de referencia y fecha de la decisión de PROTECOM que está siendo recurrida; y,
  - b) El número de referencia y fecha de la reclamación original cuando fue presentada ante PROTECOM por el usuario.
- 3) El Representante de PROTECOM debe cumplir el siguiente procedimiento:
  - (i) Actualizar en el sistema informático los datos del recurrente y/o del apoderado legal: nombre, número de cédula de identidad y electoral, dirección, teléfono;
  - (ii) Registrar en el sistema una relación de los documentos aportados por el recurrente;
  - (iii) Acuñar el sello de acuse de recibo a cada uno de los documentos;
  - (iv) Escanear dichos documentos dentro del sistema informático; y,
  - (v) Guardar copia de los documentos físicos sellados, en los archivos de la oficina.



- 4) Por último, el Representante de PROTECOM debe cumplir los siguientes pasos:
- (i) Imprimir desde el sistema informático dos ejemplares del documento de recepción del recurso, el cual tendrá formato de formulario;
  - (ii) Firmar los dos ejemplares, tanto el recurrente como el Representante de PROTECOM;
  - (iii) Entregar uno de dichos ejemplares al recurrente;
  - (iv) Escanear el ejemplar de PROTECOM dentro del sistema informático; y,
  - (v) Guardar el documento físico en los archivos de la oficina.

**Artículo 20.- Procesamiento de los Recursos Jerárquicos.**- La Unidad de Recursos Jerárquicos de la Dirección Legal es la unidad de la SIE responsable de procesar los recursos jerárquicos interpuestos.

La Unidad de Recursos Jerárquicos, ante cada recurso Jerárquico interpuesto por un Cliente o Usuario Titular de una Empresa de Distribución, o por la misma Empresa de Distribución, ante el Consejo de la SIE, debe proceder de la siguiente forma:

- 1) En caso de que el recurso sea interpuesto por el Cliente o Usuario Titular, se debe enviar una comunicación a la Empresa de Distribución donde se le notifique: (i) la interposición del recurso jerárquico en cuestión por parte del Cliente o Usuario Titular; (ii) su derecho a presentar los alegatos de defensa y las pruebas que considere de lugar; y, (iii) que se mantiene la instrucción de no suspensión del suministro eléctrico al Cliente o Usuario Titular, siempre que este haya procedido conforme lo previsto en el artículo 446 del RLGE, salvo que el motivo de la suspensión sea por una causa diferente a la que dio origen a la reclamación.
- 2) En caso de que el recurso jerárquico sea interpuesto por la Empresa de Distribución, se debe enviar una comunicación al Cliente o Usuario Titular donde se le notifique: (i) la interposición del recurso jerárquico en cuestión por parte de dicha Empresa de Distribución; y, (ii) el derecho de dicho Cliente o Usuario Titular a presentar los alegatos de defensa y las pruebas que considere de lugar.



- 3) La Unidad de Recursos Jerárquicos podrá requerir a la Empresa de Distribución toda la información que estime necesaria referente al caso en cuestión en cualquier momento de su procesamiento; para ello se otorgará un plazo de cuatro (4) días laborables a las Oficinas Automatizadas y de cinco (5) días laborables a las Oficinas No Automatizadas, es decir, los mismos plazos que establece el Artículo 448 del RLGE, Párrafo I, para dar respuesta a PROTECOM.

La Unidad de Recursos Jerárquicos, a los fines de procesar cada recurso, está en la obligación de llevar a cabo las investigaciones y análisis que el caso amerite, tales como: pesquisas de suministro, inspecciones de acometida, comprobaciones del equipo de medición, levantamientos de carga, revisiones de actas, etc., y, asimismo, debe ponderar debidamente los alegatos de las partes.

**Artículo 21.- Sometimiento de Propuestas de Decisión al Consejo SIE.**- La Unidad de Recursos Jerárquicos, al culminar el procesamiento de cada recurso interpuesto, debe preparar una propuesta de decisión y entonces someterla al conocimiento del Consejo de la SIE, vía el Director Legal.

**Artículo 22.- Aprobación y Emisión de las Decisiones.**- El Consejo de la SIE debe conocer los casos de recursos jerárquicos que sean sometidos por el Director Legal, dentro de sus reuniones ordinarias o extraordinarias, y debe tomar las decisiones que estime de lugar para cada caso que se haya sometido; todo ello se debe hacer constar debidamente en el acta de la reunión correspondiente, de conformidad con los procedimientos internos de la SIE.

El Superintendente de Electricidad para cada caso de Recurso Jerárquico conocido y decidido por el Consejo, debe emitir la correspondiente decisión mediante resolución de la institución.

**Artículo 23.- Formato de las Resoluciones para decisiones de Recursos Jerárquicos.**- El formato establecido de las Resoluciones para decisiones de Recursos Jerárquicos debe tener, al menos, las siguientes partes:

- 1) **Número de referencia de la Resolución:** este se debe anotar en la esquina superior izquierda de la primera página de la resolución; dicho número de referencia se compone de dos partes: (i) las



iniciales RJ que indican Recurso Jerárquico; y, (ii) número secuencial, el cuál debe ser asignado conforme al orden en que sean emitidas las resoluciones.

- 2) **Título de la Resolución:** este debe decir: Decisión sobre el Recurso Jerárquico interpuesto por... y entonces mencionar: el recurrente, la segunda parte involucrada, el motivo del caso, y el número de identificación del contrato (NIC) correspondiente.
- 3) **I.- Datos de referencia:** aquí deben figurar los siguientes datos: usuario titular, nombre de la empresa de Distribución, número de identificación de contrato (NIC), dirección del suministro, número del medidor instalado en el suministro, y el motivo de la reclamación.
- 4) **II.- Recurso y admisibilidad:** en esta sección se debe establecer si el recurso fue interpuesto o no dentro del plazo de diez (10) días laborables previstos para el sometimiento del recurso jerárquico, lo cual validaría o no el conocimiento regular del mismo.
- 5) **III.- Relación de hechos:** en esta sección se debe exponer un relatorio cronológico de todo lo acontecido en el proceso de la reclamación a lo largo de todas las instancias.
- 6) **IV.- Análisis:** en esta sección se deben exponer, entre otras cosas: los principales elementos del caso, las investigaciones realizadas y sus resultados, las consideraciones a los aspectos normativos, y las conclusiones de lugar en que se establezca si la reclamación debe ser acogida o rechazada.
- 7) **V.- Decisión:** Primero debe figurar un enunciado referente a la facultad legal que le confiere la normativa vigente al Consejo de la SIE y al Superintendente de Electricidad para emitir la decisión; en segundo lugar se enumeran las disposiciones de la resolución, utilizando números ordinales; es obligatorio que en el último ordinal de la decisión se declare la obligación de comunicar la decisión a las partes envueltas.
- 8) **VI.- Cierre:** constituye la parte final, aquí se debe mencionar el lugar y fecha de emisión de la resolución, y más abajo debe aparecer el nombre del Superintendente de Electricidad y su título como tal dentro de la SIE; quien debe rubricar el documento con su firma en el espacio en blanco dejado encima de su nombre.
- 9) **Numeración de Páginas:** las páginas deben ser numeradas en el margen inferior, lado derecho, indicando el número de la página en cuestión y la cantidad total de páginas que comprende la resolución.



**Artículo 24.- Carta de Remisión y Acuse de Recibo.**- La Dirección Legal de la SIE a los fines de remitir cada decisión debe preparar dos “Cartas de Remisión y Acuse de Recibo” de la resolución, una dirigida al Cliente o Usuario Titular y la otra dirigida a la Empresa de Distribución indicando su respectivo domicilio.

En el cuerpo de dicha carta se declara la remisión de la decisión en cuestión como anexo, mencionando el número de referencia y fecha. En la franja inferior de la carta se debe escribir el título “Acuse de Recibo”, mientras que las líneas siguientes deben decir: Recibido por....., Cédula de Identidad: ..., Fecha: ..., Firma: ...

**Artículo 25.- Comunicación de la decisión a las partes.**- La Dirección Legal de la SIE cada vez que sea emita una resolución de decisión de Recurso Jerárquico, tiene la obligación de hacer, vía la Secretaría del Consejo, la debida notificación con acuse de recibo, a cada una de las partes envueltas, conforme el siguiente orden: (i) en primer lugar al al Cliente o Usuario Titular y, (ii) en segundo lugar a la Empresa de Distribución.

La Dirección Legal tiene que cumplir el siguiente procedimiento para cada decisión emitida:

- 1) Remitir vía la Secretaría General de la SIE, a través de un mensajero, la carta-de-remisión-y-acuse-de-recibo con la resolución anexa, a cada una de las partes envueltas, directamente a su respectivo domicilio.
- 2) Escanear en el sistema informático cada carta de remisión de resolución debidamente firmada como acuse de recibo.
- 3) Guardar los documentos físicos en los archivos de la Secretaría General y de la Dirección Legal.

**Párrafo:** En caso de que el Cliente o Usuario Titular o su apoderado legal, o alguna persona autorizada no se encuentre en su domicilio, al momento de realizar la notificación, el personal de la SIE está autorizado para notificar, a través de Acto de Alguacil, cumpliendo con los procedimientos previstos en el Código de Procedimiento.