

# Reglamento específico de la ley N° 453, de 4 de diciembre de 2013, Ley general de los derechos de las usuarias y los usuarios y de las consumidoras y los consumidores, para el sector de hidrocarburos y electricidad

## CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1.- (OBJETO). El presente Reglamento tiene por objeto adecuar la normativa sectorial de hidrocarburos y electricidad sobre la protección de los derechos de las usuarias y los usuarios, y de las consumidoras y los consumidores y los procedimientos de Reclamación Directa, Reclamación Administrativa y Recurso de Revisión, a la Ley N° 453, de 4 de diciembre de 2013, Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, en cumplimiento de la Disposición Final Segunda de la citada Ley.

ARTÍCULO 2.- (ÁMBITO DE APLICACIÓN).

- I. Están sujetos a las disposiciones del presente Reglamento, el Ministerio de Hidrocarburos y Energía, la Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad, los Operadores de los Servicios Públicos de hidrocarburos y electricidad, las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores del sector de hidrocarburos y electricidad.
- II. El presente Reglamento constituye la normativa específica para los sectores de hidrocarburos y electricidad.
- III. En todo aquello no previsto expresamente en el presente Reglamento se aplicarán supletoriamente las normas del Procedimiento Administrativo General establecidas en la Ley N° 2341, de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo, sus Reglamentos y normas sectoriales pertinentes, en tanto no sean incompatibles con las disposiciones del presente Reglamento.

ARTÍCULO 3.- (PRINCIPIOS). Los procedimientos de atención de los reclamos se regirán por los principios establecidos en el Artículo 6 de la Ley N° 453, Artículo 4 de la Ley N° 2341 y de los siguientes principios:

- a. Principio ante la duda a favor de la usuaria y el usuario:** En caso de duda sobre el contenido y alcance de las disposiciones normativas en materia de defensa del consumidor, se deberá aplicar aquella interpretación que resulte más favorable para la usuaria y el usuario;
- b. Principio de Inversión de la carga de la prueba:** Corresponde al Operador probar que no es responsable de los hechos que motivaron la reclamación presentada por la usuaria y el usuario;
- c. Principio de honestidad:** Los intervinientes en todo el procedimiento de reclamación deberán actuar respetando los valores de justicia y verdad;
- d. Principio de legalidad:** Conforme al cual todas las actuaciones de la administración pública, del Operador y de las usuarias y los usuarios, deben enmarcarse en el ordenamiento jurídico vigente;
- e. Principio de celeridad:** Las actuaciones que integren el procedimiento de reclamación deberán realizarse evitando demoras innecesarias;
- f. Principio de intermediación:** El Ente Regulador y los Operadores deberán procurar desarrollar los procedimientos de reclamación y revisión manteniendo contacto directo con los Reclamantes, a fin de posibilitar un mejor conocimiento de los hechos objeto de reclamación;
- g. Principio de oralidad:** La Administración Pública y los Operadores deberán procurar desarrollar los procedimientos de reclamación y revisión propiciando la oralidad en las actuaciones del procedimiento;

**h. Principio de gratuidad:** La tramitación de los procedimientos de reclamación y revisión serán gratuitos, con las salvedades establecidas en norma específica.

ARTÍCULO 4.- (DEFINICIONES). Para efectos del presente Reglamento se utilizarán las siguientes definiciones:

- a. Usuarías y/o Usuarios:** Es la persona natural o jurídica que hace uso del servicio público de hidrocarburos o de electricidad como destinatario final, tenga o no vínculo contractual con el Operador. Este término será utilizado indistintamente para referirse a las usuarias o los usuarios, las consumidoras o los consumidores;
- b. Ente Regulador:** Es la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad o la ANH, según corresponda, o las entidades públicas que a futuro sucedan a estas instituciones, independientemente su denominación;
- c. Servicio Público de Electricidad:** Es el servicio de distribución de energía eléctrica prestado por los Operadores a las Usuarías y los Usuarios;
- d. Servicio Público de Hidrocarburos:** Es el servicio prestado por los Operadores a las usuarias y los usuarios de Comercialización de Hidrocarburos Líquidos, Gas Licuado de Petróleo – GLP, Gas Natural Vehicular – GNV, Distribución de Gas Natural por Redes, conversiones a Gas Natural Vehicular – GNV, recalificación e instalaciones internas de suministro de gas natural;
- e. Operador:** Es el proveedor del servicio público de hidrocarburos o electricidad, según corresponda;
- f. Reclamación Directa:** Es el trámite administrativo presentado por las usuarias y los usuarios, un tercero por ellos o las organizaciones de defensa de las usuarias y los usuarios ante un Operador, como emergencia de un reclamo, por cualquier deficiencia en la prestación del servicio;
- g. Reclamación Administrativa:** Es el trámite administrativo presentado por las Usuarías o los Usuarios, un tercero por ellos o las organizaciones de defensa de las usuarias y los usuarios, ante el Ente Regulador cuando la Reclamación Directa fue declarada improcedente;
- h. Recurso de Revisión:** Es el mecanismo por el cual las usuarias y los usuarios o el Operador, según corresponda, impugna la decisión del Ente Regulador, para que el Ministerio de Hidrocarburos y Energía revise la legalidad del acto administrativo recurrido;
- i. ODECO:** Es la instancia de atención de reclamos de las usuarias y los usuarios a cargo del Operador, encargada de atender, procesar y responder las consultas y reclamos de las usuarias y los usuarios en la prestación de los servicios;
- j. Reclamante:** Es la Usuaría o el Usuario, un tercero por él o las organizaciones de defensa de las usuarias y los usuarios que presenta una Reclamación Directa o Administrativa;
- k. Recurrente:** Es la Usuaría o el Usuario, un tercero por él o las organizaciones de defensa de las usuarias y los usuarios o los Operadores, que presentan un Recurso de Revisión.

## CAPÍTULO II RÉGIMEN DE LOS SUJETOS

### SECCIÓN I LAS USUARIAS Y LOS USUARIOS

ARTÍCULO 5.- (LEGITIMACIÓN PARA RECLAMAR). La Usuaría o el Usuario o un tercero por ellos, tiene legitimación para presentar reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación del servicio público de hidrocarburos o electricidad. Asimismo, podrán presentar reclamaciones, las organizaciones de defensa de las usuarias y los usuarios legalmente habilitadas.

ARTÍCULO 6.- (APLICACIÓN DE DERECHOS). Los derechos reconocidos por la normativa sectorial específica a favor de las usuarias y los usuarios, serán aplicados por los Operadores y los órganos de la Administración Pública procurando su materialización efectiva. A tal efecto, podrán:

- a. Reclamar ante el Operador o el Ente Regulador por deficiencias en la prestación del servicio, y obtener una respuesta integral, oportuna y adecuada a sus requerimientos;
- b. Obtener la reposición que corresponda por cualquier deficiencia en la prestación del servicio por parte del Operador de manera pronta y oportuna;
- c. Recibir los servicios en los términos, plazos condiciones y modalidades y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados y convenidos.

ARTÍCULO 7.- (MEDIDAS DE PROTECCIÓN AL RECLAMANTE).

- I. Los contratos de prestación de servicios, sean o no de adhesión, suscritos entre el Operador y las usuarias y los usuarios, deberán ser aprobados por el Ente Regulador, para su utilización por los Operadores.
- II. El Operador no condicionará en ningún caso, la atención de los reclamos formulados al pago previo del monto facturado y reclamado por la Usuaría y el Usuario.
- III. Una vez presentada la Reclamación Directa, la factura correspondiente al mes observado gozará de suspensión en su cobro y no podrá ser computada por el Operador para el corte de servicio por acumulación de facturas impagas, mientras no se resuelva el procedimiento en todas sus instancias.
- IV. El procedimiento de Reclamación Directa, Reclamación Administrativa y Recurso de Revisión es gratuito, no requiriéndose el patrocinio de un abogado.

## **SECCIÓN II**

### **OPERADORES Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

ARTÍCULO 8.- (ATRIBUCIONES). A efectos de la aplicación del Artículo 59 de la Ley N° 453, los Operadores y las entidades de la Administración Pública responsables de la tramitación de las reclamaciones de las usuarias y los usuarios y del Recurso de Revisión, además de las establecidas en normativa vigente, tendrán las siguientes atribuciones:

- a. El Ministerio de Hidrocarburos y Energía, conocerá y resolverá el Recurso de Revisión;
- b. El Ente Regulador tramitará y resolverá las Reclamaciones Administrativas presentadas por las usuarias y los usuarios;
- c. El Operador, sustanciará y resolverá las Reclamaciones Directas presentadas por las usuarias y los usuarios.

ARTÍCULO 9.- (MOTIVACIÓN Y ANÁLISIS TÉCNICO). El Operador realizará todas las revisiones y análisis técnico, necesarios para determinar las causas que motivaron el reclamo, estableciendo el nivel de responsabilidad del Operador y/o de las usuarias y los usuarios con el debido sustento técnico.

ARTÍCULO 10.- (ATENCIÓN POR SEGURIDAD Y RIESGO). En la prestación del servicio público de hidrocarburos los casos en los que exista el riesgo de que algún producto o servicio ponga en peligro la salud y/o integridad física de las usuarias y los usuarios, los Operadores o el Ente Regulador, deberán asumir las medidas necesarias para la atención oportuna e inmediata de estos casos, de acuerdo a procedimiento establecido en Resolución Administrativa por el Ente Regulador.

ARTÍCULO 11.- (ODECO).

- I. Los Operadores en todos aquellos lugares donde cuente con Oficinas de Atención al Público, deberán contar con una Oficina de Atención al Consumidor – ODECO.

II. El personal asignado para la atención de ODECO debe ser suficiente para satisfacer los requerimientos del público, estar capacitado para cumplir eficientemente con todas las tareas asignadas; tendrá como prioridad orientar a la usuaria y el usuario, procurar una solución al problema y, en su caso, recepcionar la Reclamación Directa.

III. El personal encargado de ODECO, deberá realizar la atención en idioma castellano e idioma propio de la región donde sea presentado el reclamo, cuando corresponda.

### **CAPÍTULO III PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN Y REVISIÓN**

#### **SECCIÓN I ASPECTOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO**

ARTÍCULO 12.- (FORMULARIO DE REGISTRO DE LAS RECLAMACIONES). El Ente Regulador diseñará y aprobará el formato de los formularios de registro de Reclamaciones Directas y Administrativas (físicos y virtuales) y emitirá los instructivos que correspondan para su correcto llenado y debida aplicación.

ARTÍCULO 13.- (FORMACIÓN DEL EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO).

I. El Operador del servicio público deberá formar un expediente administrativo con todas las actuaciones que se generen en el trámite de la Reclamación Directa.

II. Presentada la Reclamación Administrativa, a tiempo de efectuar el traslado al Operador, el Ente Regulador solicitará la remisión de todos los antecedentes para continuar con la formación del expediente, siguiendo una foliación correlativa.

III. Los sujetos intervinientes en el proceso de reclamación y Recurso de Revisión tendrán acceso al expediente en cualquier momento, pudiendo solicitar, a su costo, copia de cualquiera de las piezas del mismo.

ARTÍCULO 14.- (PLAZO ADICIONAL). Para la presentación de la Reclamación Administrativa y el Recurso de Revisión, se añadirá el término de la distancia establecido en el Artículo 21 de la Ley N° 2341, cuando dentro del municipio donde se encuentre el domicilio real o legal de los sujetos intervinientes en el proceso de Reclamación Administrativa o de Recurso de Revisión, no exista oficina del Ente Regulador.

#### **SECCIÓN II RECLAMACIÓN DIRECTA**

ARTÍCULO 15.- (PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN DIRECTA).

I. Las Usuarías y los Usuarios, o un tercero por ellos, debidamente identificados, que consideren vulnerados sus derechos por cualquier deficiencia en la prestación del servicio público de hidrocarburos o electricidad, podrán reclamar en primera instancia en forma verbal o escrita y por cualquier medio habilitado para el efecto, directamente ante el Operador, dentro de los veinte (20) días hábiles administrativos de conocido el hecho, acto u omisión, expresando los hechos que motivan el reclamo.

II. Al momento de la presentación del reclamo, el Reclamante deberá señalar su domicilio a efectos de notificación.

III. Recibida la Reclamación Directa, el Operador registrará inmediatamente el reclamo, asignándole un número correlativo y facilitará todos los medios que sean necesarios para el seguimiento de la misma.

IV. En los casos de Reclamaciones Directas presentadas por las usuarias y los usuarios del servicio de suministro de combustibles líquidos por aspectos relativos al volumen y calidad de los mismos, la reclamación deberá ser presentada dentro de las veinticuatro (24) horas de producido el hecho motivo del reclamo.

V. El Reclamante, si considera necesario, podrá adjuntar a su reclamación las pruebas que sustenten la misma.

VI. En caso que la reclamación sea presentada en primera instancia ante el Ente Regulador, éste gestionará la Reclamación Directa ante el Operador para su correspondiente procesamiento, de acuerdo a procedimiento emitido por el Ente Regulador. A tal efecto, el plazo para la emisión del pronunciamiento de la Reclamación Directa, se computará a partir del momento que el Operador recepcione el reclamo.

**ARTÍCULO 16.- (PLAZO PARA EMITIR RESPUESTA A LA RECLAMACIÓN).**

I. El Operador emitirá respuesta al reclamo en los siguientes plazos:

a. En casos de interrupción del servicio público o de alteraciones graves derivadas de su prestación será hasta los tres (3) días hábiles administrativos, computados a partir del día siguiente hábil de la fecha que fue recibido;

b. En los demás casos, a los quince (15) días hábiles administrativos computados a partir del día siguiente hábil de la fecha que fue recibido.

II. La respuesta a la Reclamación Directa deberá ser notificada en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles administrativos desde que fue emitida.

III. La Reclamación Directa será considerada procedente si el Operador no comunica a las usuarias y los usuarios la respuesta expresa sobre su reclamo dentro de los plazos establecidos en el Parágrafo I del presente Artículo. A tal efecto, y en caso de imposibilidad demostrada de notificación a las usuarias y los usuarios, el Operador salvará su responsabilidad poniendo en conocimiento del Ente Regulador la existencia de la respuesta a la Reclamación Directa.

IV. En caso que la procedencia de la Reclamación Directa ocurra por falta de pronunciamiento del Operador dentro del plazo establecido en el Parágrafo I del presente Artículo, el Ente Regulador, previa solicitud del Reclamante, deberá emitir pronunciamiento declarando la procedencia de la reclamación de la usuaria y el usuario, estableciendo la forma, medio, alcance y plazo de reposición por la deficiencia en la prestación del servicio.

**ARTÍCULO 17.- (RESPUESTA A LA RECLAMACIÓN).** El Operador responderá el reclamo, pronunciándose por la procedencia o improcedencia del mismo, emitiendo una respuesta motivada respecto a las causas de los hechos reclamados en los siguientes casos:

a. Si el reclamo es declarado procedente, se adoptarán todas las medidas necesarias para devolver los importes indebidamente cobrados, reparar o reponer, cuando corresponda, equipos e instalaciones dañadas y en general toda medida destinada a evitar perjuicios a las Usuarías y los Usuarios. La decisión deberá ejecutarse en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles administrativos;

b. Si el reclamo es declarado improcedente, deberá contener la fundamentación necesaria. El Operador informará en el mismo acto que resuelva el reclamo el derecho y el plazo que tiene el Reclamante de presentar su Reclamación Administrativa ante el Ente Regulador.

### **SECCIÓN III RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA**

**ARTÍCULO 18.- (PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA).**

I. Si la Reclamación Directa es declarada improcedente, o la respuesta no satisface al Reclamante, éste podrá presentar la Reclamación Administrativa ante el Ente Regulador dentro del plazo máximo de quince (15) días hábiles administrativos computables a partir del día siguiente de la notificación con la Reclamación Directa.

II. El Reclamante presentará la Reclamación Administrativa de manera verbal o escrita, por cualquier medio habilitado al efecto.

III. El Reclamante, si considera necesario, podrá adjuntar a su reclamación las pruebas que sustenten la misma.

IV. Recibida la Reclamación Administrativa, el Ente Regulador registrará inmediatamente el reclamo, asignándole un número correlativo y facilitará todos los medios que sean necesarios para el seguimiento de la misma.

#### ARTÍCULO 19.- (CONCILIACIÓN).

I. El Ente Regulador, durante la tramitación del reclamo incluyendo la admisión, traslado, y hasta antes de emitir resolución, deberá promover la conciliación entre el Operador y el Reclamante.

II. Habiendo conciliado las partes, se suscribirá un acta de conciliación en la que conste en forma clara los acuerdos adoptados y la forma y plazo para su cumplimiento, situación en la cual, sin más trámite, el Ente Regulador declarará la conclusión y archivo del reclamo.

III. Si la conciliación fuere parcial el procedimiento de reclamación continuará únicamente sobre los puntos no conciliados.

IV. Los acuerdos a los que se arriben no podrán ser cuestionados nuevamente en la vía administrativa.

ARTÍCULO 20.- (ADMISIBILIDAD). El Ente Regulador en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles administrativos de recibida la Reclamación Administrativa, se pronunciará a través de una providencia motivada respecto a:

a. La admisión de la reclamación;

b. El rechazo de la reclamación, en los siguientes casos: cuando sea manifiestamente infundada, no corresponda a su competencia, cuando la Reclamación Directa o la Reclamación Administrativa hubiese sido presentada fuera del plazo establecido.

#### ARTÍCULO 21.- (CONTESTACIÓN Y REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN).

I. En la misma providencia que admita el reclamo, el Ente Regulador trasladará la Reclamación Administrativa al Operador, a efecto que éste responda sustentando su posición de rechazo a la reclamación y presentado sus descargos, además de remitir los antecedentes con las actuaciones generadas en la tramitación de la Reclamación Directa ante el Operador. Asimismo, si corresponde, se solicitará la información adicional que el Ente Regulador requiera para resolver la Reclamación Administrativa.

II. La respuesta al traslado deberá efectuarse dentro del plazo de siete (7) días hábiles administrativos, computables a partir del siguiente día hábil de la notificación con la admisión y traslado de la reclamación.

III. En caso que el Operador no responda al traslado de la Reclamación Administrativa en el plazo otorgado, se declarará probada la reclamación.

#### ARTÍCULO 22.- (IMPOSIBILIDAD SOBREVINIENTE).

I. En caso de la ocurrencia de imposibilidad sobreviniente por caso fortuito o fuerza mayor, el Operador deberá informar este hecho al Ente Regulador dentro de los quince (15) días hábiles administrativos de ocurrido el mismo.

II. En la respuesta al traslado de la reclamación, el Operador deberá demostrar con el debido sustento técnico y/o legal que los daños reclamados no le son atribuibles.

III. El Ente Regulador deberá evaluar la imposibilidad sobreviniente a tiempo de resolver la Reclamación Administrativa.

IV. En caso que el Ente Regulador verifique la existencia de imposibilidad sobreviniente en los términos invocados y probados por el Operador, ésta constituirá una eximente de responsabilidad a favor del Operador.

#### ARTÍCULO 23.- (PRUEBA).

I. Con la respuesta al traslado, de oficio o a petición de parte, el Ente Regulador podrá disponer la apertura de un término de prueba no mayor a diez (10) días hábiles administrativos.

II. La carga de la prueba será del Operador, no obstante, ello no impedirá que el Reclamante pueda presentar las pruebas que considere convenientes. La prueba presentada deberá ajustarse a la naturaleza del hecho que motivó el reclamo.

ARTÍCULO 24.- (INSPECCIONES ADMINISTRATIVAS, PERICIAS TÉCNICAS E INFORMES).

- I. Tomando en cuenta la naturaleza del reclamo, el Ente Regulador podrá realizar directamente o a través de terceros, revisiones y/o pericias técnicas. Las conclusiones de estas actuaciones deberán reflejarse en informes técnicos.
- II. El Ente Regulador podrá disponer de oficio o a petición de parte inspecciones administrativas relacionadas a los hechos que motivaron el reclamo, debiendo levantarse el acta respectiva.

ARTÍCULO 25.- (DESISTIMIENTO).

- I. El Reclamante en cualquier momento y en forma escrita podrá desistir de su reclamación.
- II. El Ente Regulador, sin mayor trámite, mediante un acto administrativo aceptará el desistimiento, dando por terminado el procedimiento iniciado, y dispondrá el archivo de las actuaciones.
- III. En los casos de desistimiento, el acto administrativo a emitirse consistirá en la declaración de aceptación de la misma, con indicación de los hechos producidos y la norma aplicable.
- IV. El desistimiento no será procedente si el mismo afecta a terceros o al interés público.

ARTÍCULO 26.- (RESOLUCIÓN DE LA RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA).

- I. El Ente Regulador deberá dictar resolución expresa, motivada y sustentada técnica y/o legalmente, con expresión clara y precisa de lo que se decide u ordena.
- II. La resolución deberá establecer el plazo de cumplimiento de lo resuelto, e indicar el plazo para la interposición del Recurso de Revisión.

ARTÍCULO 27.- (FORMAS DE RESOLUCIÓN).

- I. El Ente Regulador resolverá la Reclamación Administrativa declarándola fundada o infundada.
- II. En caso de ser declarada fundada la reclamación, la resolución:
  - a. Ordenará el cumplimiento de las normas legales, reglamentarias o contractuales infringidas;
  - b. Dispondrá la devolución de los importes indebidamente cobrados, la reparación o reposición de equipos y/o instalaciones dañadas, el cambio y/o reposición de productos derivados de petróleo y gas natural por estar adulterado o alterado en su peso, calidad o medida, la reparación moral establecida en el numeral 1 del Artículo 62 de la Ley N° 453, y en general, toda medida necesaria para asegurar la protección efectiva y oportuna de los derechos de los Reclamantes.
- III. En caso de ser declarada infundada la reclamación, el Reclamante podrá impugnar dicha determinación mediante el Recurso de Revisión.

ARTÍCULO 28.- (PLAZO PARA EMITIR RESOLUCIÓN).

- I. El Ente Regulador resolverá la Reclamación Administrativa en los siguientes plazos:
  - a. A los cinco (5) días hábiles administrativos, contados a partir del siguiente día hábil de contestado el traslado de la reclamación, o de vencido el plazo establecido al efecto, cuando no se hubiese abierto un término de prueba;
  - b. A los diez (10) días hábiles administrativos, contados a partir del siguiente día hábil de vencido el término de prueba.
- II. La resolución que resuelva la Reclamación Administrativa, deberá ser notificada en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles administrativos de emitida.

ARTÍCULO 29.- (SILENCIO ADMINISTRATIVO NEGATIVO).

- I. Si los plazos establecidos en el Artículo precedente han vencido sin que el Ente Regulador haya notificado al Reclamante con la resolución de la Reclamación Administrativa, el Reclamante podrá considerar denegada su reclamación o instar el pronunciamiento al Ente Regulador.
- II. En caso que el Reclamante considere denegada su reclamación, podrá interponer el Recurso de Revisión por silencio administrativo negativo hasta antes que el Ente Regulador le notifique con la resolución de su reclamación. Si el Ente Regulador notifica al Reclamante con la resolución correspondiente, el Recurso de Revisión deberá ser interpuesto contra dicha resolución.

#### **SECCIÓN IV RECURSO DE REVISIÓN**

ARTÍCULO 30.- (IMPUGNACIÓN). Contra la resolución que resuelva la Reclamación Administrativa, únicamente procederá el Recurso de Revisión, conforme lo prescrito por los Artículos 59 y 60 de la Ley N° 453.

ARTÍCULO 31.- (RECURSO DE REVISIÓN).

- I. En caso que el Reclamante o el Operador no esté de acuerdo con la resolución de la Reclamación Administrativa, podrá interponer el Recurso de Revisión en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, computables a partir del siguiente día hábil de su notificación, o de vencido éste, sin que exista dicha notificación.
- II. La presentación del Recurso de Revisión se efectuará ante el Ente Regulador que pronunció la resolución impugnada. Dicho recurso y todos los antecedentes deberán ser remitidos al Ministerio de Hidrocarburos y Energía en el plazo máximo de tres (3) días hábiles administrativos de recibido el recurso.

ARTÍCULO 32.- (PLAZO PARA EMITIR RESOLUCIÓN).

- I. El Ministerio de Hidrocarburos y Energía resolverá el Recurso de Revisión en un plazo de treinta (30) días hábiles administrativos prorrogables por otros treinta (30) días hábiles administrativos en caso de apertura de un término de prueba.
- II. Los plazos se computarán a partir del siguiente día hábil de la recepción del Recurso de Revisión por el Ministerio de Hidrocarburos y Energía. A efecto del cómputo del plazo, dicho Ministerio pondrá en conocimiento de las partes la fecha de recepción del trámite.

ARTÍCULO 33.- (TÉRMINO DE PRUEBA).

- I. El Ministerio de Hidrocarburos y Energía podrá, de oficio o a pedido de parte, abrir un término de prueba que no excederá los diez (10) días hábiles administrativos, para obtener mayores elementos de hecho para emitir resolución.
- II. En caso de procederse a la apertura del término de prueba de oficio, deberá fundamentarse las razones que justifican la misma.

ARTÍCULO 34.- (FORMAS DE RESOLUCIÓN).

- I. De forma: Antes de ingresar al análisis de los argumentos de fondo, el Ministerio de Hidrocarburos y Energía revisará el cumplimiento de plazos y de los requisitos de forma. En caso de incumplimiento de estos requisitos, o de evidenciar vicios de nulidad del procedimiento, se procederá a resolver el recurso de la siguiente manera:
  - a. Desestimando, si hubiese sido interpuesto fuera de término o por un Recurrente no legitimado; no cumpla con los requisitos esenciales de forma; o hubiese sido interpuesto contra una resolución preparatoria o de mero trámite que no produce indefensión ni impide la continuación del procedimiento; o la materia del recurso no esté dentro del ámbito de su competencia;
  - b. Anulando obrados, cuando se verifique la existencia de vicios en el procedimiento que ocasione indefensión al Reclamante o al Operador, o lesione el interés público.

I. De fondo: Cuando no se constate la existencia de defectos formales, la Resolución que resuelva el Recurso de Revisión ingresará a analizar los argumentos de fondo del Recurso de Revisión, y será resuelto de la siguiente manera:

- a. Revocando total o parcialmente el acto administrativo impugnado, cuando se evidencie una incorrecta aplicación de la norma o errónea apreciación de los hechos en la resolución que resolvió la reclamación de la usuaria o usuario; en este caso, la Resolución del Recurso de Revisión definirá los criterios de adecuación a derecho a los que deberá sujetarse la nueva resolución, misma que deberá ser emitida en el plazo de quince (15) días hábiles administrativos de recibido el trámite por el Ente Regulador;
- b. Confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado, cuando no se haya vulnerado el ordenamiento jurídico aplicable.

III. En caso que en el Recurso de Revisión se aleguen vicios de procedimiento y a la vez vicios sustanciales en la Resolución de la Reclamación Directa y/o Administrativa, no será necesario que la resolución respectiva se pronuncie sobre éstos últimos cuando sean constatados los vicios de procedimiento.

**ARTÍCULO 35.- (AGOTAMIENTO DE LA VÍA ADMINISTRATIVA).** Con la resolución que resuelva el Recurso de Revisión, queda agotada la vía administrativa, quedando expedito el derecho de las partes que se consideren afectadas a interponer la demanda contencioso-administrativa ante el Tribunal Supremo de Justicia.

#### **CAPÍTULO IV CUMPLIMIENTO Y EJECUCIÓN DE LAS RESOLUCIONES**

**ARTÍCULO 36.- (VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO).**

- I. En caso que el Operador no cumpla con lo establecido en la Reclamación Directa declarada procedente, el acta de conciliación levantada durante la Reclamación Administrativa, o con la resolución que declare fundada dicha reclamación, el Ente Regulador conminará al Operador a dar cumplimiento en un plazo de quince (15) días hábiles administrativos prorrogables por razones debidamente justificadas, bajo apercibimiento de inicio del procedimiento sancionador que corresponda.
- II. A tal efecto, el Operador deberá remitir al Ente Regulador, constancia del cumplimiento debidamente suscrita por el Reclamante dentro del plazo otorgado para su cumplimiento.
- III. En los pronunciamientos que declaren procedentes los reclamos directos y que no hayan sido cumplidos, el Ente Regulador constatará el cumplimiento en aquellos supuestos en que el Reclamante haya solicitado expresamente.
- IV. En caso de no existir respuesta a la Reclamación Directa y cuando el Reclamante lo solicite, se seguirá el siguiente procedimiento:
  - a. Verificado el plazo transcurrido sin que exista respuesta del Operador, de conformidad a lo dispuesto por el Artículo 16 del presente Reglamento, el Ente Regulador establecerá el alcance de la reposición, otorgando al Operador el plazo de quince (15) días hábiles administrativos para su cumplimiento, bajo apercibimiento de inicio del procedimiento sancionador;
  - b. La determinación que establezca el alcance de la reposición es susceptible del Recurso de Revisión.

**ARTÍCULO 37.- (INFRACCIONES Y SANCIONES).**

- I. Constituirá infracción administrativa del Operador el incumplimiento de lo determinado en las conciliaciones, o en los pronunciamientos que declaren procedente la Reclamación Directa, o lo ordenado en las resoluciones que resuelvan las Reclamaciones Administrativas, Recursos de Revisión y será sancionado con el triple del valor correspondiente a la reposición.
- II. El pago de las penalidades impuestas por el Ente Regulador, no exime al Operador de su obligación de cumplimiento de las determinaciones a favor de las usuarias y los usuarios.

III. Los montos obtenidos por el Ente Regulador por concepto de penalidades serán destinados de acuerdo a la normativa sectorial vigente.

## **CAPÍTULO V DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS USUARIAS Y LOS USUARIOS**

ARTÍCULO 38.- (DEBER DE INFORMAR).

- I. Los Operadores tienen la obligación de informar y orientar al público en general y a las usuarias y los usuarios en particular, respecto a sus derechos, obligaciones, procedimientos de atención de reclamos y todas las disposiciones contenidas en el presente Reglamento, debiendo informar al Ente Regulador sobre las acciones de difusión realizadas.
- II. Los Operadores deberán coordinar con el Ente Regulador los procedimientos y mecanismos de difusión establecidos en el Parágrafo precedente.

ARTÍCULO 39.- (DIFUSIÓN). El Ente Regulador deberá realizar la difusión del contenido del presente Reglamento a los Operadores y las usuarias y los usuarios, y deberá informar al público en general sobre sus derechos, obligaciones, procedimientos de atención de reclamos, características de los servicios y bienes a comercializar, y toda otra información que sea necesaria para el cumplimiento del presente Reglamento.

ARTÍCULO 40.- (CONSUMO SUSTENTABLE Y EFICIENTE). Los Operadores y el Ente Regulador, de forma coordinada, realizarán acciones de difusión que orienten a las usuarias y los usuarios al consumo sustentable y eficiente en los servicios públicos adquiridos, en el marco de la política de eficiencia energética.