

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL**  
**ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA**  
**OSINERGMIN N° 139-2017-OS/GG**

Lima, 20 de octubre del 2017

**VISTO:**

El Memorando N° DSR-1402-2017 de la División de Supervisión Regional, a través del cual proponen los lineamientos operativos y funcionalidades de la Plataforma Informática para recibir las denuncias de los usuarios y trasladarlas electrónicamente a la Empresas distribuidoras.

**CONSIDERANDO:**

Que, de acuerdo al literal c) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, la función normativa de los Organismos Reguladores, entre ellos Osinergmin, comprende la facultad exclusiva de dictar, en el ámbito y en materia de su respectiva competencia, las normas que regulen los procedimientos a su cargo, referidas a las obligaciones o derechos de las entidades supervisadas o de sus usuarios;

Que, en base a la facultad normativa mencionada, se emitió la Resolución de Consejo Directivo N° 094-2017-OS/CD publicada el 01 de junio de 2017, que aprueba el “Procedimiento para la Supervisión de la Atención de Denuncias por Deficiencias de Alcance General en la prestación del servicio público de electricidad”, para aquellas denuncias originadas por fallas en el sistema eléctrico o por procesos de facturación irregular bajo su responsabilidad, que afecten intereses colectivos o difusos de los usuarios del servicio público de electricidad;

Que, de acuerdo a la Segunda Disposición Complementaria Final del citado procedimiento, en el plazo de sesenta (60) días hábiles contados a partir del día siguiente de publicada la resolución, Osinergmin implementará una Plataforma Informática para recibir las denuncias de los usuarios y trasladarlas electrónicamente a la Empresas distribuidoras para su atención; siendo la Gerencia General quien deberá aprobar los lineamientos operativos y funcionalidades de la Plataforma Informática;

Que, en ese sentido, corresponde aprobar los lineamientos operativos y funcionalidades de la mencionada Plataforma Informática, conforme a lo previsto en el Procedimiento aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 094-2017-OS/CD;

Con la conformidad de la Gerencia de Asesoría Jurídica;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.-** Aprobar los “Lineamientos operativos y funcionalidades de la Plataforma Informática para la recepción y traslado de denuncias hacia las Empresas Distribuidoras”, conforme a lo previsto en el “Procedimiento para la Supervisión de la Atención de Denuncias por Deficiencias de

Alcance General en la prestación del servicio público de electricidad” aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 094-2017-OS/CD, los cuales forman parte de la presente resolución en calidad de Anexo.

**Artículo 2°.-** La presente resolución entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano.

**Artículo 3°.-** Autorizar la publicación de la presente resolución en el diario oficial El Peruano y junto con su anexo en el portal electrónico de Osinergmin ([www.osinergmin.gob.pe](http://www.osinergmin.gob.pe)) y en el Portal del Estado Peruano ([www.peru.gob.pe](http://www.peru.gob.pe)).

Regístrese y comuníquese.

«jsalvador»

**Julio Salvador Jácome**  
Gerente General

**ANEXO**

**Lineamientos operativos y funcionalidades de la Plataforma Informática para la recepción y traslado de denuncias hacia las Empresas Distribuidoras**

**1. OBJETIVO**

Describir los lineamientos de uso y funcionalidades de la Plataforma Informática Tukuy Rikuy para la derivación electrónica de Osinergmin hacia las Empresas Distribuidoras (en adelante EDE) de las denuncias presentadas por los usuarios.

**2. ALCANCE**

Aplicable a las EDE facultadas por la normativa para brindar el servicio público de electricidad.

**3. DESARROLLO:**

**3.1 REGISTRO DE DENUNCIAS EN LA PLATAFORMA**

Las denuncias que se presenten ante Osinergmin a través de los diferentes canales implementados (presencial, llamada telefónica, pagina web, SMS, aplicación móvil) serán registradas en la plataforma informática Tukuy Rikuy (en adelante plataforma informática), la cual asignará un código de atención a fin de que el denunciante pueda realizar su seguimiento.

La plataforma informática notificará por correo electrónico a los responsables de la EDE previamente configurados y a los responsables de la Oficina Regional de la zona que corresponda la denuncia, para el seguimiento correspondiente.

Solo en los casos que el ciudadano realice la denuncia a través del portal web de la EDE o la aplicación móvil Facilito Electricidad de Osinergmin, el usuario podrá realizar el seguimiento de su denuncia accediendo a los medios mencionados, respectivamente, y de forma adicional a los canales precisados en el primer párrafo de este numeral.

Previa coordinación entre ambas partes, se implementará los servicios web correspondientes que permitan interactuar la plataforma informática de Osinergmin con la EDE, como máximo en un plazo de sesenta (60) días hábiles

**3.2 REGISTRO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS EN LA PLATAFORMA**

Osinergmin proporcionará las credenciales de acceso correspondiente a la plataforma informática Tukuy Rikuy, para aquellos funcionarios designados por la EDE como responsables de la atención de las denuncias. Para ello, las EDE remitirán a Osinergmin (al Jefe Regional y/o Especialista Regional de Electricidad y/o Especialista Regional de Atención al Ciudadano de la

Oficina Regional de Osinergmin) mediante escrito simple o correo electrónico los siguientes datos:

- Nombre de la empresa
- Nombre de la sede sucursal de la empresa
- Confirmación si es sede principal o sucursal
- Dirección de la sede principal y sucursal de la empresa (Dirección, Distrito, Provincia, Departamento)
- Correos electrónicos para notificaciones de denuncias registradas
- Nombre y apellidos del responsable
- Correo electrónico del responsable
- Número de teléfono para contacto

Es responsabilidad de la EDE mantener actualizada la información. La actualización de la información se puede realizar mediante correo electrónico al personal de Osinergmin antes señalado.

Osinergmin confirmará por el mismo medio las credenciales creadas para el acceso al portal web de Atención de Denuncias que se realizará a través de la siguiente dirección electrónica:

<https://atenciontukuy.osinergmin.gob.pe/>

Para el acceso de la EDE, debe ingresar el Usuario, Contraseña y Código de verificación, en la siguiente ventana:

**TUKUY RIKUY**  
Sistema de Atención de Requerimientos

**Osinergmin**  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA

### Tukuy Rikuy

Garantizar servicios públicos de calidad para todos los peruanos requiere un enfoque proactivo y articulado de las entidades públicas que permite a la población, comunicar las deficiencias y exigir soluciones oportunas para evitar el malestar social. Con ese objetivo, Osinergmin desarrolló "Tukuy Rikuy", una herramienta tecnológica que permite a las autoridades locales, a nivel nacional, canalizar las denuncias de su población sobre las deficiencias de los servicios energéticos, de forma práctica, sencilla y amigable, mediante mensajes de texto gratuitos que llegan en tiempo real a la empresa eléctrica y a Osinergmin, para fomentar la acción inmediata en la solución de dichas deficiencias, eliminando todas las barreras de acceso, costo de movilización, y tiempo que tenía la población de las zonas.

Página Web: <http://www.osinergmin.gob.pe/>

**Ingreso al Sistema**

Usuario

Contraseña

Usuario OSINERGMIN

Código de Verificación

[Mostrar otra imagen](#)

### 3.3 CONTENIDO DE LA PLATAFORMA

La Plataforma Informática Tukuy Rikuy mostrará cuatro (4) bandejas que representan el estado de las denuncias.



- **En atención**, filtra las denuncias registradas por el ciudadano que aún no son atendidas.
- **Derivadas**, filtra las denuncias que el responsable derivó a otro responsable de la misma EDE o a Osinergmin cuando ésta no corresponda su atención a la EDE, con el sustento correspondiente.
- **Atendidas**, filtra las denuncias atendidas por la EDE.
- **Todas**, muestra todas las denuncias registradas a la EDE.

En las cuatro (4) bandejas, se pueden filtrar las denuncias por los diferentes campos indicados en la siguiente ventana de la Plataforma Informática:

**Bandeja de Solicitudes en Atención**

Nro. Solicitud	<input type="text"/>	Fecha Atención	<input type="text" value="dd/mm/yyyy"/> at: <input type="text" value="dd/mm/yyyy"/>
DNI/RUC	<input type="text"/>	Usuario Solicitante	<input type="text"/>
Sector	<input type="text" value="Seleccione una opcion"/>	Sucursal	<input type="text" value="Seleccionar"/>
Motivo:	<input type="text" value="Seleccione una opcion"/>		
Asunto	<input type="text" value="Seleccione una opcion"/>		
Empresa	<input type="text" value="Seleccionar"/>		

Asimismo, se podrá apreciar el detalle de las denuncias registradas y filtradas por cada estado:

Nro. Solicitud	DNI/RUC	Solicitante	Empresa/ Derivado de	Sector	Motivo	Asunto	Fecha de registro	Dias Trans.	Estado	Acciones
3174476	CARRON	CARRON	ELECTRO	ELECTRO	Denunc	Cortaron la e	28/08/201	3 de 20	En proc	
3174475	CARRON	CARRON	ELECTRO	ELECTRO	Denunc	Cortaron la e	28/08/201	3 de 20	Registr	
3174474	CARRON	CARRON	ELECTRO	ELECTRO	Denunc	Cortaron la e	25/08/201	6 de 20	Registr	
3174473	CARRON	CHRISTIAN PINOLLA GUARDO	LUE DEL E-	IND	Denunc	Fuga de Gas	24/08/201	7 de 20	Registr	
3174470	CARRON	CARRON	ELECTRO	ELECTRO	Denunc	El recibo de l	09/08/201	22 de 2	Registr	
3174468	CARRON	ISABELA VALDEZ PABAN	ELECTRO	ELECTRO	Denunc	Cortaron la e	08/08/201	23 de 2	Registr	
3174467	CARRON	CHRISTIAN PINOLLA GUARDO	LUE DEL E-	ELECTRO	Denunc	Cortaron la e	03/08/201	28 de 2	Registr	

Mostrando 1 - 10 de 225

Por cada registro de denuncia se mostrarán iconos de acciones habilitadas de acuerdo a cada bandeja:



**Ver Detalle.** Permite mostrar el detalle de la denuncia registrada, datos del usuario que registra y datos de la denuncia.



**Ver trazabilidad.** Muestra las acciones registradas por la EDE con respecto a la atención de la denuncia, así como si ésta es derivada a otra área de la EDE o a Osinergmin.



**Cargo solicitud.** Presenta datos básicos de la denuncia en formato de impresión, para que se pueda entregar al denunciante, cuando corresponda (denuncia presencial).



**Atender solicitud.** Habilitado para la EDE, a fin de que pueda registrar acciones respecto a la atención de la denuncia hasta el cierre del mismo. Dicha opción mostrará los siguientes módulos:

#### **“Mostrar detalle”**

Al activar el *check*, se permite desplegar la información de los datos del denunciante y los datos de la denuncia.

**Mostrar detalle**

**Nro Solicitud** 3174460 **Fecha de registro** 24/07/2017 21:23

**Datos del solicitante**

**Nro Documento** 10613300 **Correo Electrónico** eingenieros12@gmail.com

**Nombres y Apellidos** ERNESTO GASPARE **Teléfono** ---

**Dirección** ---

**Solicitud Registrada en:**

**Empresa:** ELECTRO SUR  
**Sucursal:** ELS-TACNA  
**Personal:** Usuario APP MOVIL

**Responsable de la atención:**

**Empresa:** ELECTRO SUR  
**Sucursal:** ELS-TACNA

**Información de la solicitud:**

**Sector** ELECTRICIDAD  
**Motivo de la Solicitud** Denuncias  
**Asunto** Lámpara Insoperativa  
**Ubicación del Problema**

**Canal de Atención** app\_movil  
**Descripción de la Solicitud** Lámpara insoperativa 8-29071-03

**“Acciones a tomar”**

Permite a la EDE registrar el detalle de la acción y luego guardarla; asimismo, al habilitar el check “Visible para el solicitante”, permite al ciudadano verificar en línea, a través de la

**Acciones a tomar**

**Detalle de la acción**

Visible para el solicitante Agregar acción

FECHA DE LA ACCIÓN	DETALLE	ACCIONES VISIBLE
04/08/2017 10:30	Usuario APP MOVIL: 10613300 - ERNESTO ERNESTO GASPARE -- Confirma por usuario. -	
04/08/2017 10:29	ELECTRO SUR - ELS- TACNA - ELECTRICIDAD: Cierre de solicitud	
04/08/2017 10:28	ELECTRO SUR - ELS- TACNA - ELECTRICIDAD: SOLUCIONADO, CAMBIO DE LAMPARA DE 70 W. EFECTUADO EL DIA 24/07/2017	
24/07/2017 21:23	Usuario APP MOVIL: 10613300 - ERNESTO GASPARE -- Registro de solicitud.	

plataforma informática o la aplicación móvil Facilito Electricidad, la atención que se está realizando de su denuncia.

### **“Archivos a adjuntar”**

Adjuntar archivos (opcional) que permitan evidenciar la atención de la denuncia.

**Archivos a adjuntar**

Adjuntar archivos PDF, Word o imágenes que permitan aclarar la solicitud. No olvide que el límite de archivo es 3 megas. Al subir imágenes reducir las dimensiones para que tengan como máximo 1920x1080 píxeles.

Agregar adjuntos

EMPRESA - USUARIO	NOMBRE DE ARCHIVO	ACCIÓN
-------------------	-------------------	--------

### **“¿Derivar solicitud?”**

Permite derivar una solicitud a otro usuario de la EDE registrado previamente o a Osinergmin, en caso no corresponda a la EDE atender la solicitud.

¿Derivar solicitud?

Empresa

Sucursal

Motivo de la derivación

### **“¿Cerrar la atención?”**

Permite cerrar la atención a la denuncia previo registro de una acción.

¿Cerrar la atención?