

Escuchamos tus sugerencias y reclamaciones

Si deseas participar en la revisión o proponer mejoras a nuestros servicios o compromisos de calidad, puedes escribirnos al correo electrónico atencionalcliente@osinergmin.gob.pe o llamarnos al (01) 2193400 anexo 1802.



Para una reclamación por el incumplimiento de algún compromiso o por no estar conforme con la atención recibida de Osinergmin, puedes ubicar en nuestra página web el link <https://reclamos.servicios.gob.pe/> o solicitar el **Libro de Reclamaciones (físico)**, disponible en cualquiera de nuestras oficinas de atención y hacer seguimiento sobre el estado de tu reclamación con tu código asignado. Resolveremos tu reclamación y te enviaremos una respuesta en un plazo máximo de 15 días hábiles.



En caso de incumplimiento de nuestros compromisos

Si existe algún incumplimiento de nuestros compromisos procederemos a realizar las acciones necesarias para subsanar la omisión, de ser el caso.

Asimismo, te brindaremos nuestras disculpas verbalmente, por correo electrónico u oficio, según corresponda.

MARCO NORMATIVO

Puedes encontrar información sobre el marco normativo relacionado con nuestro servicio de orientación y atención de quejas relacionadas con reclamos a empresas del servicio eléctrico o gas natural en:

www.osinergmin.gob.pe/cds2/quejas-MN.html

¿Dónde puedes encontrarnos?

Acudiendo a nuestras oficinas de atención al usuario ubicadas en todo el país. Puedes encontrar los horarios, direcciones y teléfonos en

<https://www.gob.pe/institucion/osinergmin/sedes>

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



Lima
219 3410

Provincias (línea gratuita)
0800-41800

Horario corrido las 24 horas del día y los 7 días de la semana
OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE
Ver web: <https://www.gob.pe/institucion/osinergmin/sedes>



Revisión 10: fecha de aprobación 01.09.2023

COMPROMISOS CON EL CIUDADANO

en la atención de quejas ante problemas en la tramitación de reclamos en las concesionarias de los servicios públicos de electricidad y gas natural.



Presentación

Somos el organismo regulador que supervisa a las empresas eléctricas y de combustibles para que cumplan sus obligaciones técnicas y legales. Asimismo, supervisamos que las infraestructuras y operaciones de las empresas mineras sean seguras.

En cumplimiento con los objetivos de la reforma y modernización del estado, Osinergmin, brinda información respetando los derechos de identidad cultural y no discriminación, a fin de garantizar el acceso a los servicios públicos en el sector energético.

Objetivos y fines

En este material queremos darte a conocer nuestros compromisos relacionados con la atención de quejas, cuando existen problemas en la tramitación de tu reclamo presentado ante la empresa eléctrica o de gas natural.

Tienes derecho a:

- Ser atendido sin distinción en cualquiera de nuestras oficinas.
- Recibirán atención preferencial las personas comprendidas en la ley N°28683, tales como mujeres embarazadas, personas con discapacidad, adultos mayores, niños y niñas.
- Recibir orientación sobre quejas en cualquiera de nuestros canales de atención y recibir tus quejas en nuestras oficinas y página web:

http://www.osinergmin.gob.pe/electricidad/procedimiento_reclamo/presentar-queja

- Presentar una reclamación, a través del Libro de Reclamaciones, si no estás conforme con la atención recibida por Osinergmin o por el incumplimiento de algún compromiso.

Tienes las siguientes obligaciones

- Al presentar una denuncia deberás identificarte y proporcionar tus datos personales para brindarte una respuesta a tu queja.
- Facilitar información completa sobre tu queja y el reclamo asociado.
- Cuando llames o acudas a Osinergmin debes hacerlo según lo indicado en los medios y protocolos de acceso a las oficinas de atención al ciudadano.

Principales temas de orientación

Puedes presentar una queja cuando la empresa:

- No responde tu reclamo en el plazo establecido (Silencio Administrativo Positivo)
- Intenta cobrar en el recibo los montos que aún están en reclamo.
- No envía tu apelación a Osinergmin.
- No tramita de manera adecuada tu reclamo.
- Se niega a recibir el reclamo.
- Corta el servicio cuando el trámite de tu reclamo aún no ha finalizado.
- Presenta otros defectos de tramitación.

Servicios brindados y nuestros compromisos

1. Te orientamos si tienes una queja referida a la tramitación de tu reclamo ante la empresa eléctrica o de gas natural.

Nos comprometemos a:

- Brindarte un trato amable, cordial y respetuoso, en la atención de tus consultas sobre quejas ante las concesionarias.
- Responder tus consultas de manera clara.
- El tiempo máximo de espera para ser atendido por nuestro servicio telefónico de atención al cliente será de quince segundos.
- Responder tus consultas realizadas por medio de la página web en un plazo máximo de tres días hábiles.



2. Atendemos quejas relacionadas con reclamos presentados a empresas del servicio eléctrico o gas natural.

Nos comprometemos a:

- Responder tus quejas en un plazo máximo de treinta días hábiles después de ser admitidas
- Incluir una sumilla que explique de forma clara y precisa el contenido de las resoluciones, sin términos técnicos o legales.



¿Cómo puedes acceder a estos servicios?

- Acudiendo a nuestras oficinas de atención al usuario ubicadas en todo el país. Puedes encontrar los horarios, direcciones y teléfonos en:

www.osinergmin.gob.pe/oficinas

- Llamando a nuestro servicio telefónico de atención al cliente, en el horario corrido las 24 horas del día y los 7 días de la semana al (01) 2193410 en Lima o la línea gratuita 0800-41800 para llamadas desde **provincias de lima y demás departamentos del Perú.**

Nuestros compromisos están vigentes por un periodo de **2 años desde la fecha de publicación.**

Publicamos trimestralmente el cumplimiento de nuestros compromisos en la página web

www.osinergmin.gob.pe/cds2/quejas.html