

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 1819.

★★★★★
Gracias por atender mi reclamo OSINERGMIN

★★★★★
No me siento conforme con el reclamo que hice en OSINERGMIN

★★★★★
Gracias por la atención

Para una reclamación por el incumplimiento de algún compromiso o por no estar conforme con la atención recibida en Osinergmin, puedes ubicar en la 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 sobre consultas y denuncias en el servicio eléctrico en el siguiente enlace:

<https://www.osinergmin.gob.pe/cartas-servicio/electricidad/marco-normativo>

¿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 TELEFÓNICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

	Lima	219 3410
	Provincias (línea gratuita)	0800-41800
	Nivel nacional (línea gratuita)	1840

Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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



Revisión 13: fecha de aprobación 27.10.2025.

COMPROMISOS CON EL CIUDADANO

Orientación sobre consultas y denuncias en el servicio eléctrico

Presentación institucional

Somos el organismo regulador que fiscaliza a las empresas eléctricas y de combustibles para que cumplan sus obligaciones técnicas y legales. Verificamos que brinden sus servicios en las mejores condiciones de calidad, y de manera continua y segura. Asimismo, fiscalizamos que las infraestructuras y operaciones de las empresas mineras sean seguras.

También brindamos orientación para resolver tus consultas y denuncias en el servicio eléctrico.

Objetivos y fines

En este material queremos darte a conocer nuestros compromisos relacionados con la orientación sobre consultas y denuncias en el servicio eléctrico.

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 sus consultas y denuncias en el servicio eléctrico a través de cualquiera de nuestros canales de atención: oficinas, vía telefónica y página web.
- Presentar una reclamación, a través del Libro de Reclamaciones, si no estás conforme con la atención recibida en Osinergmin o por el incumplimiento de algún compromiso.

Tienes las siguientes obligaciones:

- Cuando llames o acudas a Osinergmin debes hacerlo según lo indicado en los medios de acceso a las oficinas de atención al ciudadano.
- Comunicarte cortésmente con la persona que te atiende.

Principales temas de orientación sobre consultas y denuncias

- Deberes y derechos del usuario.
- Recibo de luz.
- Consumo mensual.
- Ahorrar energía.
- Prevenir accidentes eléctricos.
- Solicitud de instalación de nuevos suministros.
- Interrupción del servicio en una vivienda.
- Cobro excesivo.
- Recuperos y reintegros.
- Sobretensiones y deterioro de electrodomésticos.
- Entre otros.

Servicios brindados y nuestros compromisos

1. Orientación ante consultas y denuncias en el servicio eléctrico.

Nos comprometemos a:

- Brindarte un trato amable, cordial y respetuoso, en la orientación sobre tus consultas y denuncias.
- Responder tus consultas y denuncias de manera clara.
- El tiempo máximo de espera para ser atendido por nuestro servicio telefónico de atención al ciudadano será de quince segundos.
- Responder tus consultas y denuncias realizadas por medio de la página web <https://www.osinergmin.gob.pe/registro-consultas> y el correo electrónico atencionalcliente@osinergmin.gob.pe en un plazo máximo de tres días hábiles, desde el día hábil siguiente a su recepción.



¿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 <https://www.gob.pe/institucion/osinergmin/sedes>
- Llamando a nuestro servicio telefónico de atención al ciudadano, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, llamando al (01) 2193410 en Lima, 1840 línea gratuita a nivel nacional o 0800-41800 línea gratuita para provincias.

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/cds/electricidad.html