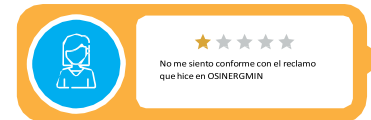


Escuchamos tus sugerencias y reclamaciones

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 la página web el link <https://reclamos.servicios.gob.pe/> o solicitar el **Libro de Reclamaciones (físico)**, disponible en cualquiera de nuestras oficinas 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 denuncias en el servicio eléctrico en:

¿Dónde puedes encontrarnos?

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

<http://ws.osinergmin.gob.pe/oficinas-regionales-web/inicio>

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: <http://ws.osinergmin.gob.pe/oficinas-regionales-web/inicio>



Revisión 10: Fecha de aprobación 01.02.2022

COMPROMISOS CON EL CIUDADANO

en la orientación y atención
de denuncias en el servicio eléctrico.



Presentación institucional

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 orientación y atención de tus denuncias en el servicio público de electricidad.

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 en cualquiera de nuestros canales de atención y recibir tus quejas en nuestras oficinas 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:

- Al presentar una denuncia deberás identificarte y proporcionar tus datos personales para brindar una respuesta a tu denuncia.
- Brindar información completa sobre tu denuncia: la deficiencia presentada, número de suministro, ubicación.
- 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.
- Comunicarte cortésmente con la persona que le atiende.

Principales temas de orientación 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 del servicio eléctrico

Nos comprometemos a:

- Brindarte un trato amable, cordial y respetuoso, en la atención de tus consultas y denuncias.
- Responder tus consultas 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 realizadas por medio de la página web en un plazo máximo de tres días hábiles.



2. Atención de tus denuncias relacionadas con el servicio eléctrico.

Nos comprometemos a:

- Brindarte información del estado de tu denuncia, en cualquiera de nuestros canales de atención, a partir del tercer día hábil después de recibirla.
- Responder tus denuncias en un plazo máximo de doce días hábiles después de recibirlas.



¿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

<http://ws.osinergmin.gob.pe/oficinas-regionales-web/inicio>

- 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/cds/electricidad.html