

# ¿Cómo presentar un reclamo?



**Osinergmin**

*El Supervisor de la Energía y Minería*

Si consideras que la empresa eléctrica o de gas natural no está brindándote un buen servicio, tienes derecho a reclamar.

## 1 ¿POR QUÉ MOTIVOS PUEDES RECLAMAR?

Puedes hacerlo cuando:

Quando tienes un problema con el servicio eléctrico o de gas natural que te brinda la concesionaria.

Consideras que la empresa eléctrica o de gas natural te brinda un servicio de mala calidad.

La empresa te cobra consumos de meses anteriores que consideras ya los pagaste.

Consideras excesivo el consumo que te facturó la empresa.

Deseas contar con energía eléctrica o de gas natural y la empresa se niega a brindarte el servicio sin una razón justificada.

Te cobran deudas que corresponden a otras personas, por ejemplo cuando alquilas un inmueble.

Te cortan injustificadamente el servicio, por ejemplo si solo tienes un mes de deuda.

### AL PRESENTAR TU RECLAMO:

Indica el número de suministro que está en tu recibo.

Deja tus datos personales, incluido número de teléfono y/o correo electrónico para que te ubiquen fácilmente. En caso de ser representante, adjunta la "carta poder" que te permita actuar en nombre del reclamante.

Si la información no está completa, la empresa debe comunicártelo. Tienes dos días hábiles para completarla; de lo contrario no podrán atender tu reclamo.

## 2 ¿DÓNDE RECLAMAR?

Debes presentar tu reclamo en la empresa que te brinda el servicio eléctrico o de gas natural.



Por escrito.



O vía telefónica.



O por correo electrónico o a través de su página web.



O personalmente en sus oficinas de atención.

## 3 IMPORTANTE

Exige un código o constancia de reclamo.

**¡Recuerda!**  
El reclamo es gratuito y no necesitas contratar a un abogado.

## MEDIDA CAUTELAR



### ¿Qué es?

Es una decisión temporal de Osinerghmin sobre un reclamo.



### ¿Dónde solicitarla?

Directamente ante Osinerghmin.



### ¿Cuándo solicitarla?

Cuando consideres que mientras se resuelve tu reclamo la empresa te está causando un perjuicio irreparable.



### ¿Cuándo se otorga?

Cuando se cumplen tres condiciones:

1

Presentas pruebas de que tu reclamo es válido.

2

El tiempo que demore en resolverse tu reclamo pueda causarte un perjuicio irreparable.



3

Presentas un documento en el que te comprometes a asumir los daños que la medida cautelar pudiera ocasionar a la empresa, si tu reclamo es finalmente denegado. Este documento se llama contracautelela y debe estar legalizada por un Notario Público mediante su firma.

### ¿Qué ocurre con el reclamo si Osinerghmin concede una medida cautelar?

Si ya se había iniciado el reclamo, este seguirá su curso. Si no se había iniciado, deberás presentar tu reclamo ante la empresa en un plazo máximo de 10 días hábiles; de lo contrario, esta medida caducará, pues es provisional, y lo dispuesto en ella rige sólo hasta que el procedimiento de reclamo termine.

### ¿Qué hago si no estoy conforme con lo dispuesto por Osinerghmin?

Si no estás conforme con lo que Osinerghmin ha resuelto sobre tu solicitud de medida cautelar, tienes un plazo de tres días hábiles para comunicarlo. Se evaluará el caso y se emitirá una nueva resolución, con lo cual quedará concluido el procedimiento de medida cautelar.

[www.osinerghmin.gob.pe](http://www.osinerghmin.gob.pe)

atencionalcliente@osinerghmin.gob.pe

Lima 219-3410

Provincias - Línea gratuita 0800-41800