

Atención al Ciudadano

OSINERGMIN

Gracias por usar el servicio de chat de Osinergmin

POLÍTICAS DE SERVICIO

- A través de este chat te orientaremos y podrás consultar expedientes en los sectores de electricidad, hidrocarburos, gas natural, minería y otros relacionados a Osinergmin.
- Te atenderemos con información en línea con un máximo de dos expedientes. En caso de ser mayor la cantidad de expedientes consultados, se te enviará la información mediante correo electrónico (nuestro plazo máximo de un día hábil).
- Para atenderte mejor, te recomendamos brindar tu número de DNI y datos de contacto. Por motivos de seguridad, no brindaremos información de consultas de expedientes a los usuarios que no se identifiquen.
- Recuerda que no podemos comentarte el contenido del expediente, pero sí su estado actual (evaluación, aprobación, notificación, etc.).
- Te recordamos que, adicionalmente, estamos a tu disposición para atender tus consultas a través de nuestro Servicio Telefónico de Atención al Ciudadano en el 219-3410 o 0800-41800 desde provincias (línea gratuita). Nuestro correo de consultas es: atencionalcliente@osinergmin.gob.pe. De manera presencial, te esperamos en todas nuestras oficinas a nivel nacional.
- Cada participante es el único y exclusivo responsable de sus manifestaciones y de todo acto que realice u omita en la sesión de chat.
- No aceptamos el uso de lenguaje ofensivo hacia los orientadores que prestan este servicio. De ser el caso, daremos por finalizada la sesión de chat.
- La conversación por chat no debe exceder los cinco minutos. Una vez superado ese tiempo, se cerrará la sesión iniciada.
- Al iniciar una sesión te comprometes a no enviar repetida e indiscriminadamente mensajes a tu chat que puedan provocar la congestión del servicio.

El horario de atención del chat es: **lunes a viernes de 08:30 a 18:00**