

## GUÍA ORIENTATIVA PARA RECLAMOS Y APELACIÓN SOBRE EL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL

Estimado usuario, a continuación, encontrará información referente a sus trámites de reclamos y apelaciones en el servicio público de electricidad y gas natural. Es importante que tenga en cuenta lo siguiente:

### PROCEDIMIENTO DE RECLAMO

#### ¿Qué es un reclamo?

Es la acción de los usuarios quienes buscan obtener un pronunciamiento sobre algún conflicto derivado de la prestación de servicios públicos de electricidad o gas natural.

#### ¿Sabía usted qué...?

El reclamo se presenta directamente en la empresa concesionaria; es decir, la empresa que le brinda el servicio de electricidad o gas natural y puede presentarse por los siguientes motivos.

- ✓ Consideras excesivo el consumo que te factura la empresa.
- ✓ Te cobran consumos de meses anteriores que consideras que ya pagaste.
- ✓ Te cortan injustificadamente el servicio, por ejemplo, si solo tienes un mes de deuda.
- ✓ La empresa eléctrica muestra negativa al incremento de potencia o al cambio de opción tarifaria.
- ✓ Solicitaste el reembolso de aportes o contribuciones y la empresa no lo reconoce.
- ✓ Deseas contar con electricidad o gas natural y la empresa se niega a brindarte servicio, sin una razón justificada.
- ✓ Te cobran deudas que consideras que corresponden a otras personas, por ejemplo, cuando compras un inmueble.
- ✓ También puedes reclamar cuando tienes problemas con el cobro de un recupero de consumos, prescripción de deuda, interrupciones del servicio, niveles de tensión o la reubicación de redes.

Puedes presentar tu reclamo ante la empresa por cualquiera de los siguientes medios:

- ✓ Vía telefónica
- ✓ Por correo electrónico o página web.
- ✓ Presentando un escrito o anotando en el libro de observaciones eléctricas
- ✓ Verbalmente en sus oficinas de atención.

Ahora, si usted desea presentar un reclamo ponemos a su disposición la relación de empresas concesionarias y su página web para usted lo registre: <https://bit.ly/3vtOAb2>.

#### Importante saber que ...

- ✓ El reclamo es gratuito y no necesitas contratar a un abogado.
- ✓ Al presentar tu reclamo, exige el código o constancia de reclamo.
- ✓ La empresa no puede exigir que pagues primero y reclames después. Tampoco puede cortarte el servicio mientras tu reclamo esté en trámite, siempre y cuando cumplas con las demás obligaciones no reclamadas.

## RECURSO DE APELACIÓN

### ¿Qué es una apelación?

La apelación es un trámite que se presenta ante la empresa eléctrica o de gas natural mediante el cual cuestionas el resultado a tu reclamo emitido por la empresa.

La evaluación y emisión del resultado final (Resolución de Apelación) le corresponde a la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuario de Osinergmin (JARU), organismo independiente que con la participación de abogados e ingenieros darán respuesta a tu apelación.

### ¿Sabía usted qué...?

La apelación debe de presentarse en un plazo máximo de 15 días hábiles contados desde que recibe la resolución de la empresa eléctrica.

Puedes presentar tu apelación por los siguientes medios:

- ✓ Por correo electrónico.
- ✓ Presentando un escrito en la empresa concesionaria.

Por este enlace puede descargar su formato de apelación: <https://bit.ly/3vr8hA1>.

### Recuerde que:

Osinergmin, se pronuncia en segunda instancia administrativa; es decir, después de lo resuelto por la empresa concesionaria de electricidad o gas natural.

### ¡Atención!

Si usted presenta su reclamo u apelación en Osinergmin, en esta etapa del procedimiento Osinergmin no podrá pronunciarse, solo cumplirá con trasladar su documento a la empresa concesionaria, por ello se recomienda que todo reclamo u apelación se presente directamente a la empresa concesionaria y así se brinde atención oportuna.

Si tiene consultas o necesita orientación sobre su servicio eléctrico o gas natural, puede contactarnos mediante los siguientes canales:

- ✓ Programación de citas por videollamada o llamada al (01) 219-3434 de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.
- ✓ Atención Virtual: 8:30 a.m. a 5:30 p.m.
- ✓ Atención telefónica: (01) 219-3410, Horario: Las 24 horas del día los 7 días de la semana.
- ✓ Atención por WhatsApp: 961 777 777, las 24 horas del día los 7 días de la semana.
- ✓ Correo electrónico [atencionalcliente@osinergmin.gob.pe](mailto:atencionalcliente@osinergmin.gob.pe).
- ✓ Redes sociales [Facebook](#), [Twitter](#), [Instagram](#), [YouTube](#) y página web [www.osinergmin.gob.pe](http://www.osinergmin.gob.pe).

## MEDIOS DE CONTACTO DE LAS EMPRESAS ELÉCTRICAS Y DE GAS NATURAL.

N.º	Empresa Eléctrica	Correo electrónico para apelaciones y reclamos	Página web para reclamos
01	Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. (SEAL)	<a href="mailto:reclamos@seal.com.pe">reclamos@seal.com.pe</a>	<a href="https://bit.ly/3nul41Y">https://bit.ly/3nul41Y</a>
02	Electro Sur Este S.A.A.	<a href="mailto:atencionclientes@else.com.pe">atencionclientes@else.com.pe</a>	<a href="https://bit.ly/3sWpr76">https://bit.ly/3sWpr76</a>
03	Electronorte S.A.	<a href="mailto:serviluzensa@distriluz.com.pe">serviluzensa@distriluz.com.pe</a>	<a href="https://bit.ly/3eJzNIT">https://bit.ly/3eJzNIT</a>
04	Electro Tocache S.A.	--	<a href="https://bit.ly/3308yxG">https://bit.ly/3308yxG</a>
05	Servicio Eléctrico Rioja - SERSA	--	<a href="https://bit.ly/3t6e1Oa">https://bit.ly/3t6e1Oa</a>
06	Hidrandina	<a href="mailto:atencionhdna@distriluz.com.pe">atencionhdna@distriluz.com.pe</a>	<a href="https://bit.ly/3elsuum">https://bit.ly/3elsuum</a>
07	Electrodunas	<a href="mailto:Reclamos@electrodunas.com">Reclamos@electrodunas.com</a>	<a href="https://bit.ly/3xzuBJS">https://bit.ly/3xzuBJS</a>
08	Electro Pangoa	<a href="mailto:at_epasa@electropangoa.com.pe">at_epasa@electropangoa.com.pe</a>	<a href="https://bit.ly/3vtuHAG">https://bit.ly/3vtuHAG</a>
09	Egepsa	--	<a href="https://bit.ly/3xzYM3q">https://bit.ly/3xzYM3q</a>
10	Edelsa	--	<a href="https://bit.ly/32Ye18m">https://bit.ly/32Ye18m</a>
11	Electrocentro	<a href="mailto:reclamoselc@distriluz.com.pe">reclamoselc@distriluz.com.pe</a>	<a href="https://bit.ly/2R67LsC">https://bit.ly/2R67LsC</a>
12	Enel	<a href="mailto:fonocliente@enel.com">fonocliente@enel.com</a>	<a href="https://bit.ly/3eBTADK">https://bit.ly/3eBTADK</a>
13	Luz Del Sur	<a href="mailto:fonoluz@luzdelsur.com.pe">fonoluz@luzdelsur.com.pe</a>	<a href="https://bit.ly/2PvlmrG">https://bit.ly/2PvlmrG</a>
14	Enosa	<a href="mailto:enosa@distriluz.com.pe">enosa@distriluz.com.pe</a>	<a href="https://bit.ly/3e1kxkS">https://bit.ly/3e1kxkS</a>
15	Electro Oriente	Loreto: <a href="mailto:loreto@elor.com.pe">loreto@elor.com.pe</a> San Martín: <a href="mailto:sanmartin@elor.com.pe">sanmartin@elor.com.pe</a> Amazonas y Cajamarca: <a href="mailto:reclamos.amazonascajamarca@elor.com.pe">reclamos.amazonascajamarca@elor.com.pe</a>	<a href="https://bit.ly/3t1Ow0v">https://bit.ly/3t1Ow0v</a>
16	Electrosur	<a href="mailto:clientes@electrosur.com.pe">clientes@electrosur.com.pe</a>	<a href="https://bit.ly/3gMv6dv">https://bit.ly/3gMv6dv</a>
17	ElectroPuno	<a href="mailto:punoluz@electropuno.com.pe">punoluz@electropuno.com.pe</a>	<a href="https://bit.ly/3tXq41z">https://bit.ly/3tXq41z</a>
18	Adinelsa	<a href="mailto:fonoenergia@adinelsa.com.pe">fonoenergia@adinelsa.com.pe</a>	<a href="https://bit.ly/2Rckny7">https://bit.ly/2Rckny7</a>
19	Quavii	<a href="mailto:conectados@quavii.pe">conectados@quavii.pe</a>	<a href="https://bit.ly/3eFyjZl">https://bit.ly/3eFyjZl</a>
20	GNSur PetroPerú	--	<a href="https://bit.ly/3vneYDa">https://bit.ly/3vneYDa</a>
21	Contugas	<a href="mailto:alocontugas@contugas.com.pe">alocontugas@contugas.com.pe</a>	<a href="https://bit.ly/3ufhJql">https://bit.ly/3ufhJql</a>
22	Calidda	<a href="mailto:atenciondereclamos@calidda.com.pe">atenciondereclamos@calidda.com.pe</a>	<a href="https://bit.ly/3u2BP75">https://bit.ly/3u2BP75</a>