

¿Quieres presentar un reclamo por los recibos de luz emitidos con consumos estimados y/o su liquidación durante el Estado de Emergencia Nacional?

Te orientamos
sobre el
**PROCEDIMIENTO
ESPECIAL DE
RECLAMOS**



AB12345678910



Distriluz

Enosa ■ Ensa ■ Hidrandina ■ Electrocentro

Estimado usuario:



Osinergmin ha establecido un procedimiento especial para la atención de reclamos por facturaciones realizadas durante el Estado de Emergencia Nacional. Con este procedimiento, queremos garantizar que las empresas te brinden información clara sobre tus recibos y que se respeten tus derechos.

IMPORTANTE



La empresa eléctrica no te debe exigir que primero pagues el recibo para que luego hagas el reclamo.



Mientras el reclamo se encuentra en trámite, no te pueden cortar el servicio por los montos reclamados, ni facturar o requerir su pago.

Si alguna empresa eléctrica no está cumpliendo alguno de estos aspectos, puedes presentar tu queja ante ésta u Osinergmin.

¡Recuerda!

El reclamo se presenta ante la empresa eléctrica. Al hacerlo, deberá entregarte un código de reclamo; además te debe señalar el medio por el que se contactará contigo (vía telefónica, por escrito u otro medio).

TU RECLAMO SE RESUELVE EN 3 PASOS

Si presentas un reclamo a la empresa eléctrica sobre la facturación de tus recibos de luz realizada en base a estimaciones, es decir, efectuada sin tomar la lectura al medidor, durante el Estado de Emergencia Nacional, este se resolverá de la siguiente manera:



PASO 1: INFORMACIÓN AL CIUDADANO (ETAPA INFORMATIVA OBLIGATORIA)

La empresa eléctrica se comunicará contigo vía correo electrónico o por teléfono para informarte de manera sencilla sobre tu recibo de luz. Por ejemplo, te indicará cómo estimó los consumos y los liquidó, las lecturas del medidor utilizadas, los pagos efectuados por ti, entre otros. De ser el caso, también debe explicarte si es posible fraccionar la deuda y si te corresponde el Bono Electricidad. La empresa podrá proponerte alternativas para dar solución definitiva a tu reclamo.

El plazo máximo para que la empresa se comunice contigo para brindarte la información es de 30 días hábiles (*) de recibido el reclamo o de subsanado el mismo.



PASO 2: SOLUCIÓN DEL RECLAMO (ETAPA RESOLUTIVA)

Si la empresa eléctrica no se comunica contigo o no llegaron a un acuerdo, debe evaluar el caso y emitir una respuesta (resolución) sobre tu reclamo. El plazo máximo para emitir la resolución es de 30 días hábiles (*) de culminado el paso 1. Si la empresa eléctrica no cumple este plazo, el reclamo se resolverá a tu favor. Para ello puedes presentar una solicitud o una queja ante la empresa u Osinergmin.



PASO 3: SOLICITAR UNA NUEVA EVALUACIÓN (ETAPA IMPUGNATIVA)

Si no estás conforme con lo resuelto por la empresa, puedes impugnar su decisión para que tu reclamo se vuelva a evaluar. La empresa deberá otorgarte información sobre tu derecho a solicitar la revisión técnica al medidor. Con esa información, puedes elegir una de las siguientes opciones:



Solicitar la revisión técnica al medidor u ofrecer otras pruebas. En este caso, el recurso será calificado como un **documento de reconsideración**.

Cabe señalar que si se solicita la revisión (contraste) del medidor y se determina que funciona correctamente, el costo de la revisión lo asume el usuario.



No solicitar la revisión técnica al medidor ni ofrecer prueba alguna. En este caso, el recurso será calificado como un **documento de apelación** que será enviado a la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios de Osinergmin, donde se evaluará y resolverá con imparcialidad, poniendo fin al procedimiento de reclamo.

Atención: Si el usuario solicitó una reconsideración, y no está de acuerdo con la resolución de la empresa, también podrá apelar.

(*) Para contabilizar los días hábiles no se incluyen los sábados, domingos o feriados.

PREGUNTAS FRECUENTES:



¿Qué sucedió con la facturación de la electricidad durante el Estado de Emergencia Nacional?

Debido a las medidas de aislamiento por el COVID-19 y que no era posible tomar las lecturas de los medidores, el gobierno autorizó a las empresas eléctricas a facturarte sobre la base de consumos estimados (consumos facturados sin lectura), de modo que, al registrar luego las lecturas para liquidar, obtuvieron los consumos que realmente efectuaste en el periodo.



¿Desde cuándo está vigente el procedimiento especial de reclamo?

El procedimiento especial de reclamo está vigente desde el 5 de julio de 2020. Si presentaste un reclamo antes de dicha fecha, por la facturación en base a consumos estimados y/o su liquidación emitida durante el Estado de Emergencia Nacional, y la empresa aún no ha emitido su resolución de primera instancia, esta debe adecuarse al procedimiento especial, es decir, aplicar la etapa informativa obligatoria.



¿Todos los reclamos que se presenten ante la empresa eléctrica serán atendidos por este nuevo procedimiento?

El nuevo procedimiento es aplicable sólo para los reclamos relacionados a facturaciones estimadas y/o su liquidación, emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional. Si un usuario presenta un reclamo por otros temas, será atendido bajo el procedimiento de reclamos convencional (**).

(**) Procedimiento de reclamos aprobado por resolución N° 269-2014 -OS/CD.



¿Se puede reclamar cuando se considera que el fraccionamiento no se aplica de acuerdo a lo acordado con la empresa eléctrica?

Sí, se puede presentar un reclamo.



¿La empresa me puede exigir que firme un documento de finalización del reclamo para acceder al Bono Electricidad?

La empresa no te puede exigir que firmes un documento de finalización del reclamo como requisito para otorgar el Bono Electricidad porque este bono es un derecho que se aplica a los usuarios que cumplen con los requisitos para su otorgamiento. El bono es aplicable en los recibos que no se encuentran en reclamo; sin embargo, puedes acceder a este beneficio al finalizar el proceso de reclamo y también en otros recibos que no hayan generado ningún reclamo.

Para más información, comunícate con Electronoroeste S.A. al 073-284050 en Piura 074-522493 en Tumbes al correo enosa@distriluz.com.pe o a nuestras redes sociales. www.distriluz.com.pe/enosa



Distriluz

Enosa ■ Ensa ■ Hidrandina ■ Electrocentro