

## 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](mailto:atencionalcliente@osinergmin.gob.pe) o llamarnos al (01) 2193400 anexo 1819.



Para una reclamación por el incumplimiento de algún compromiso o por no estar conforme con la atención recibida de Osinergmin, puedes ubicar en nuestra página web el link <https://reclamos.servicios.gob.pe/> o solicitar el **Libro de Reclamaciones (físico)**, disponible en cualquiera de nuestras oficinas de atención 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 quejas relacionadas con reclamos a empresas del servicio eléctrico o gas natural en:

<https://www.osinergmin.gob.pe/cds2/quejas-MN.html>

## ¿Dónde puedes encontrarnos?

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

<https://www.gob.pe/institucion/osinergmin/sedes>

## SERVICIO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



|                                    |            |
|------------------------------------|------------|
| Lima                               | 219 3410   |
| Provincias<br>(línea gratuita)     | 0800-41800 |
| Nivel nacional<br>(línea gratuita) | 1840       |

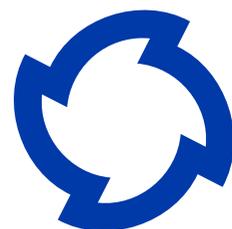
Horario corrido las 24 horas del día y los 7 días de la semana



### OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Ver web:

<https://www.gob.pe/institucion/osinergmin/sedes>



# Osinergmin

TRABAJANDO POR UNA ENERGÍA Y MINERÍA SEGURAS Y SOSTENIBLES

Revisión 11: fecha de aprobación 22.11.2024

# COMPROMISOS CON EL CIUDADANO

Atención de quejas ante problemas en la tramitación de reclamos en las concesionarias de los servicios públicos de electricidad y gas natural.



# Osinergmin

TRABAJANDO POR UNA ENERGÍA Y MINERÍA SEGURAS Y SOSTENIBLES

## Presentación

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 atención de quejas, cuando existen problemas en la tramitación de tu reclamo presentado ante la empresa eléctrica o de gas natural.

## 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 sobre quejas en cualquiera de nuestros canales de atención y recibir tus quejas en nuestras oficinas y página web <https://ventanillavirtual.osinergmin.gob.pe/ventanilla-virtual/pages/inicio>
- Presentar una reclamación, a través del Libro de Reclamaciones, si no estás conforme con la atención recibida por Osinergmin o por el incumplimiento de algún compromiso.

## Tienes las siguientes obligaciones

- Al presentar una denuncia deberás identificarte y proporcionar tus datos personales para brindarte una respuesta a tu queja.
- Facilitar información completa sobre tu queja y el reclamo asociado.
- 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.

## Principales temas de orientación

### Puedes presentar una queja cuando la empresa:

- No responde tu reclamo en el plazo establecido (Silencio Administrativo Positivo).
- Intenta cobrar en el recibo los montos que aún están en reclamo.
- No envía tu apelación a Osinergmin.
- No tramita de manera adecuada tu reclamo.
- Se niega a recibir el reclamo.
- Corta el servicio cuando el trámite de tu reclamo aún no ha finalizado.
- Presenta otros defectos de tramitación.

## Servicios brindados y nuestros compromisos

1. Te orientamos si tienes una queja referida a la tramitación de tu reclamo ante la empresa eléctrica o de gas natural.

## Nos comprometemos a:

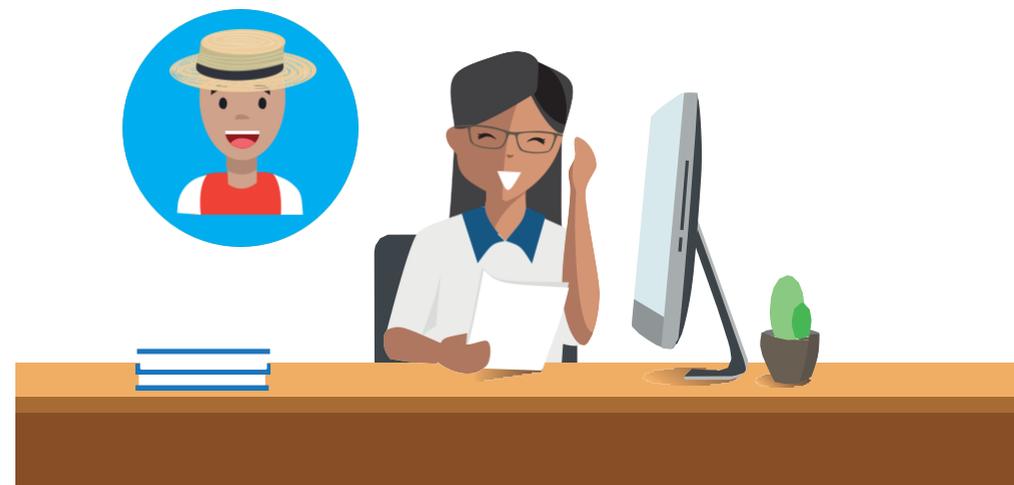
- Brindarte un trato amable, cordial y respetuoso, en la atención de tus consultas sobre quejas ante las concesionarias.
- Responder tus consultas de manera clara.
- El tiempo máximo de espera para ser atendido por nuestro servicio telefónico de atención al cliente será de quince segundos.
- Responder tus consultas realizadas por medio de la página web <https://www.osinergmin.gob.pe/registro-consultas> y/o el correo electrónico [atencionalcliente@osinergmin.gob.pe](mailto:atencionalcliente@osinergmin.gob.pe) en un plazo máximo de tres días hábiles.



2. Atendemos quejas relacionadas con reclamos presentados a empresas del servicio eléctrico o gas natural.

## Nos comprometemos a:

- Responder tus quejas en un plazo máximo de treinta días hábiles después de ser admitidas.
- Incluir una sumilla que explique de forma clara y precisa el contenido de las resoluciones, sin términos técnicos o legales.



## ¿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: <https://www.gob.pe/institucion/osinergmin/sedes>
- Llamando a nuestro servicio telefónico de atención al ciudadano, en el horario corrido las 24 horas del día y los 7 días de la semana al (01) 2193410 en Lima, al 1840 o a la línea gratuita 0800-41800 para llamadas desde provincias.

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/cds2/quejas.html](http://www.osinergmin.gob.pe/cds2/quejas.html)