

Osinergmin

TRABAJANDO POR UNA ENERGÍA Y MINERÍA SEGURAS Y SOSTENIBLES



MATERIAL DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO SOBRE **LA ELECTRICIDAD Y LOS COMBUSTIBLES**

¿QUIÉNES SOMOS?

Somos Osinergmin, el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, institución pública adscrita a la Presidencia del Consejo de Ministros.



Supervisamos que las empresas eléctricas y las que venden combustibles brinden sus servicios y productos con calidad y seguridad, para salvaguardar el bienestar de la población. Así mismo, supervisamos la seguridad de las operaciones mineras.

- Supervisamos que el alumbrado público funcione correctamente y que las instalaciones eléctricas de la vía pública sean seguras.
- Promovemos que los grifos y estaciones de servicio vendan combustibles de manera formal y segura.
- Supervisamos que los grifos y estaciones de servicio despachen la cantidad exacta de combustibles y cumplan con la calidad que indica la norma.

Supervisamos que el gas natural llegue de manera segura para la población.





- Actuamos como una segunda instancia para los usuarios del servicio eléctrico y de gas natural. Si una persona presenta un reclamo a la empresa y no está conforme con la solución que le dieron, puede apelar ante Osinergmin, quien revisará el caso y emitirá una respuesta.
- Supervisamos que la infraestructura y las actividades de las operaciones de la gran y mediana minería sean seguras.

■ Calculamos las tarifas del servicio eléctrico y de gas natural, que las empresas que los brindan pueden cobrar, considerando que los usuarios paguen tarifas eficientes por dichos servicios.

■ Supervisamos que las concesionarias del servicio eléctrico y gas natural brinden una buena atención y realicen una correcta facturación de los consumos.



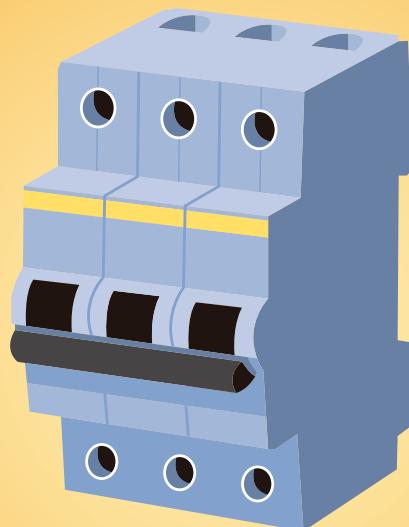
¿CÓMO PREVENIR ACCIDENTES ELÉCTRICOS?

La energía eléctrica nos brinda muchos beneficios, pero si no la usamos con precaución podemos sufrir un accidente. Sigue estas recomendaciones de Osinergmin para utilizarla de manera segura:

EN EL HOGAR:

Es importante que el tablero eléctrico de tu vivienda tenga dos tipos de interruptores:

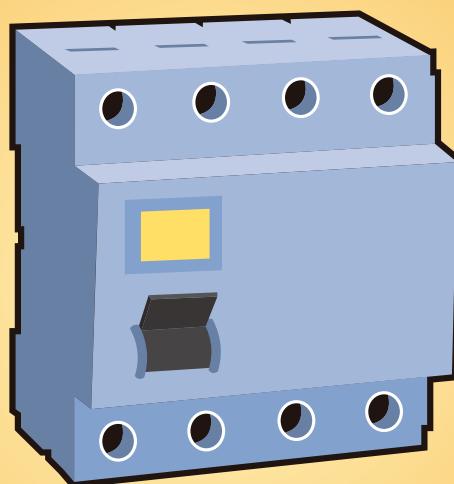
1) Interruptor termomagnético:



Dispositivo que interrumpe automáticamente el flujo de energía cuando detecta una sobrecarga de los conductores o ante un cortocircuito.

2) Interruptor diferencial:

Se encarga de protegernos en caso de una fuga de corriente. Si por falta de aislamiento, la corriente eléctrica circula por las partes externas de artefactos y equipos eléctricos, este interruptor apagará automáticamente la electricidad para que no haya peligro de electrocución.



- Establece puntos de tierra en tus enchufes para que cualquier corriente eléctrica que se escape pueda disiparse a través del suelo y sea detectada por el interruptor diferencial. Los puntos de tierra están conectados al pozo de tierra, los cuales ayudan a mantener a salvo a las personas y aparatos eléctricos.
- Verifica regularmente el estado de los tomacorrientes e interruptores de tu hogar, también los enchufes de los artefactos eléctricos; de observar alguna deficiencia, busca un técnico electricista calificado para que los cambie.
- Los artefactos eléctricos deben conectarse en toma-corrientes independientes; no los sobrecargues utilizando múltiples tipo cruz o extensiones de mala calidad.
- Nunca uses artefactos eléctricos si estás con las manos o pies mojados, o en piso húmedo.





- Si hay niños en casa, cubre todos los tomacorrientes con tapas aislantes apropiadas.
- Por tu seguridad, no improvises instalaciones eléctricas, llama a un electricista calificado.
- No electrices puertas, ventanas o rejas para evitar robos a tu vivienda, pues alguna persona puede electrocutarse.
- Por lo menos cada 5 años, encarga a un electricista calificado la revisión, el mantenimiento y reparación de las instalaciones, dispositivos y artefactos eléctricos de tu vivienda.
- Las duchas eléctricas deben tener un sistema automático de encendido y apagado.
- Ten cuidado al colocar astas de banderas o antenas de televisión; evita que estas se acerquen a los cables eléctricos aéreos.
- Si has encargado la construcción de un inmueble, cuida que se cumplan las medidas de seguridad establecidas. Además, evita que las varillas de construcción se acerquen a los cables aéreos de la vía pública. Los albaranes deben contar con seguro contra accidentes de todo tipo.

EN LA CALLE:

- Si trabajas cerca de instalaciones eléctricas, toma las medidas necesarias para no tener contacto accidental con los cables de energía.
- Vuela cometas en lugares abiertos y lejos del cableado eléctrico.
- Nunca hagas conexiones clandestinas ni intervenciones a la red eléctrica.
- No te acerques a los cables caídos ni los toques, aunque estén en el suelo. Infórmalo a la empresa eléctrica o a Osinergmin.



AHORRO DE ENERGÍA

Conoce cómo ahorrar energía eléctrica, para cuidar el ambiente y la economía de tu hogar:

1) Al iluminar:

- Utiliza focos LED porque permite un ahorro del 90% en comparación con los focos incandescentes y del 50% en comparación con los focos ahorreadores. Además, tienen una vida útil mucho mayor y no producen residuos contaminantes en caso de rotura.
- Utiliza al máximo la luz natural y apaga los focos que no uses.
- Para un mayor ahorro, utiliza sensores de presencia en pasillos, escaleras, jardines, baños, garaje, entre otros; estos encenderán las luces solo cuando sean necesarias.



2) Al usar la terma:



- Si vas a comprar una terma, elíjela de un tamaño adecuado para tu familia.
- Te recomendamos instalar un "interruptor horario" que permita programar cuándo se debe encender o apagar la terma. También puedes mantener el hábito de encender la terma solo cuando sea necesario.
- Regula el termostato (dispositivo para graduar la temperatura) a 45 °C o 50 °C.
- Apágala durante el verano y los días calurosos.
- Si en casa usan ducha eléctrica, procura que el tiempo de uso sea lo menor posible, cerrando la llave cuando te jabones. Es un artefacto que consume mucha energía.

3) Al usar la TV o PC:

- No uses el televisor para conciliar el sueño y, si vas a usarlo de noche, prográmalos para que se apague a una hora determinada.
- Utiliza la función “suspender” del sistema operativo de la PC o laptop; así ahorras energía.
- De preferencia utiliza una laptop o tablet, pues consumen menos energía que una PC.
- No olvides apagar el estabilizador.



4) Al planchar:

- Cuanto mejor hagas el tendido de la ropa después del lavado, el tiempo de planchado será menor.
- Acumula la ropa para planchar, pues el mayor consumo de energía se produce cuando la plancha se enchufa hasta alcanzar la temperatura óptima.
- El vaporizador ayuda a eliminar las arrugas de las telas rápidamente.
- No seques la ropa con la plancha.
- Utiliza una plancha con termostato para graduar la temperatura.

5) Al usar la refrigeradora:

- Si vas a comprar una refrigeradora, verifica que la etiqueta de eficiencia sea la “A” de ahorro.
- Revisa que los sellos de jefe de la puerta se encuentren en buen estado y hagan presión al cerrar.
- Abre la refrigeradora lo menos posible, para que no se pierda el aire frío que tiene al interior.
- No introduzcas alimentos calientes.
- Mantén limpia la parte posterior de la refrigeradora, y ubícalas en un lugar fresco y ventilado.



CALCULA EL CONSUMO DE TUS ARTEFACTOS

El consumo de energía eléctrica de los equipos eléctricos depende de dos factores: la potencia del artefacto y el tiempo que lo utilizamos.

A continuación, te explicaremos cómo calcular la cantidad de energía que consumen mensualmente tus equipos eléctricos. Como ejemplo, realizaremos el cálculo de un televisor de 120 Watts (W) que se enciende cinco horas diarias.

1) Convierte la potencia del televisor de Watts (W) a kilowatts (kW), dividiéndola entre 1000.

$$120 \text{ W} / 1000 = 0.12 \text{ kW}$$

2) Calcula la cantidad de horas que está encendido el televisor en un mes:

$$5 \text{ horas al día} \times 30 \text{ días} = 150 \text{ horas al mes}$$

3) Calcula la energía eléctrica consumida en un mes multiplicando los dos resultados anteriores:

$$0.12 \text{ kW} \times 150 \text{ horas} = 18 \text{ kWh/mes}$$

Si sumas el cálculo de los consumos promedio mensuales de cada uno de tus artefactos y focos, sabrás el consumo aproximado mensual de tu hogar en kilowatts-hora (kWh)

- Ducha eléctrica **4000 a 7500 W**
- Cocina eléctrica de 4 hornillas **3000 W**
- Secadora de ropa **2000 W**
- Terma **1500 W**
- Secadora de cabello **1200 W**
- Aspiradora **1200 W**
- Microondas **1100 W**
- Plancha **1000 W**
- Licuadora **900 W**
- Olla arrocera 2.2 L **900 W**
- Cafetera **800 W**
- Lavadora **500 W**
- Electrobomba **375 W (1/2 HP)**
- PC para juegos **350 a 800 W**
- Refrigeradora **250 W**
- PC de escritorio **120 W**
- TV 55" LCD **100 W**
- PlayStation4 **90 W**
- Equipo de sonido **80 W**
- Ventilador **50 W**
- Laptop **35 W**
- DVD/Blu-ray **20 W**
-

IMPORTANTE

Estas potencias son referenciales, pues dependen del modelo del artefacto; asimismo, algunos electrodomésticos tienen consumos en modo de "espera", los cuales varían de 0.2W a 0.5W. Conoce las potencias de tus artefactos revisando la parte posterior de los mismos o el manual de uso.

ALUMBRADO PÚBLICO

Si detectas alguno de los siguientes problemas en el alumbrado público, tienes derecho a presentar una denuncia ante la empresa eléctrica por los siguientes motivos:

■ LÁMPARA INOPERATIVA

La lámpara está apagada o con encendido intermitente.

■ PASTORAL ROTO O MAL ORIENTADO

Cuando la luminaria o el pastoral está roto, desprendido o mal orientado.

■ FALTA DE UNIDAD DE ALUMBRADO PÚBLICO

Falta el poste donde antes sí hubo o falta la luminaria.

■ DIFUSOR INOPERATIVO

La pantalla que protege la luminaria —llamada difusor— está rota, colgada, opacada por envejecimiento o suciedad, o no existe.

■ INTERFERENCIA DE ÁRBOL

Las ramas de un árbol interfieren y originan zonas oscuras en la pista y vereda.

IMPORTANTE

Exige que te entreguen un código de denuncia por cada deficiencia reportada, y consérvalo.



¿Cómo denunciar?

Te recomendamos el uso del aplicativo Facilito, que te permite presentar tu denuncia, de manera inmediata; la cual llegará a la empresa eléctrica y a Osinergmin, quien hará la supervisión hasta su reparación. También puedes denunciar por escrito, correo electrónico, página web, vía telefónica o personalmente en las oficinas de atención al público de la empresa eléctrica, o puedes llenar el Libro de Observaciones que está disponible en sus oficinas. En tu denuncia debes indicar:



Nombre, DNI y teléfono



El tipo de deficiencia que estás denunciando



La ubicación del poste (dirección más cercana)

También puedes reportar problemas con el alumbrado público a través del aplicativo Facilito de Osinergmin, o, en zonas rurales, a través de la herramienta Tukuy Rikuy.

Plazos

Las denuncias deben ser atendidas en los siguientes plazos:

DEFICIENCIA	ZONA URBANA	ZONA URBANO-RURAL O RURAL
Lámpara inoperativa	3 días hábiles	10 días calendario
Pastoral roto o mal orientado	3 días hábiles	7 días hábiles
Falta de unidad de alumbrado público	7 días hábiles	14 días hábiles
Interferencia de árbol	45 días hábiles	45 días hábiles
Difusor inoperativo	7 días hábiles	14 días hábiles

USO SEGURO DEL BALÓN DE GAS

Los balones de gas que se utilizan en las cocinas contienen Gas Licuado de Petróleo (GLP). Al ser un combustible, debe ser utilizado con precaución; por ello, ten en cuenta las siguientes recomendaciones para utilizar tu balón de gas de manera segura:

Compra el balón de gas solo en locales autorizados.

- Solicita al vendedor que instale el balón de gas, en tu casa o negocio, y exige la cartilla de seguridad.

Coloca el balón de gas en un lugar ventilado. No lo instalas muy cerca de tu cocina, recuerda que es un producto inflamable.

- Utiliza la manguera especial para uso de GLP, la cual es mucho más segura que otras mangueras convencionales. Reconócela porque tiene fecha de vencimiento y dice: "GLP".

Para prender la hornilla, primero enciende el fuego y luego abre la llave de la cocina.

- No dejes que los niños manipulen el balón de gas ni la cocina.
 - Haz revisar tu cocina periódicamente por un técnico especialista



¿Qué hacer ante una fuga de GAS?

- Cierra la perilla del regulador y las llaves de las hornillas de la cocina o artefacto.
- Apaga de inmediato todo fuego cercano y ventila el lugar abriendo las puertas y las ventanas.
- No apagues ni enciendas la luz, ni conectes o desconectes artefactos, pues podrías ocasionar una chispa que provoque un incendio o una explosión. Tampoco utilices celulares.
- Solo si estás capacitado, desconecta el regulador del balón y llévalo a un lugar abierto y ventilado.
- Abandona rápidamente el lugar.

Una vez que te encuentres seguro en un lugar alejado de la emergencia, llama al distribuidor de gas y a los bomberos (116), la Policía (105) o al Serenazgo de tu distrito.

IMPORTANTE

Si en tu hogar todavía utilizas el regulador de palanca roja, te recomendamos que lo cambies por el regulador de perilla, que es más seguro. Puedes adquirirlo en un distribuidor de gas formal.



DERECHOS DE LOS USUARIOS EN GRIFOS Y ESTACIONES DE SERVICIO

- Deben despacharte combustibles de buena calidad y en la cantidad exacta por la que pagas. Si no lo hacen, denúncialo ante Osinergmin.
- Si deseas verificar el volumen que suministra una máquina de despacho, puedes solicitar el empleo del "serafín", que es un medidor patrón de cinco galones. Ten en cuenta que, si la medida es correcta, deberás comprar el producto.
- El contador de la máquina de despacho debe estar en cero antes de cargar combustible en tu vehículo.
- Los grifos y estaciones de servicio deben contar con servicios de aire y agua operativos para los vehículos, y sus ubicaciones deben estar señalizadas.
- En casos de emergencia, tienes derecho a que los grifos y estaciones de servicio te vendan hasta cinco litros de gasolina o gasohol, en envases adecuados que no sean de vidrio ni material frágil.



Por tu seguridad, también tienes obligaciones que cumplir:

Si conduces vehículos de transporte de pasajeros que usan gasolina o gasohol, para abastecerlo de combustible las unidades deben encontrarse sin ningún pasajero. Del mismo modo debe ser cuando utilices moto o motocarro.



Cuando te abastezcas de combustible, antes de poner en marcha tu vehículo nuevamente, verifica que la manguera del equipo de despacho haya sido desconectada de tu unidad.

Respecta el sentido de las señales de tránsito vehicular dentro del establecimiento.



Mantén apagado el motor durante el despacho de combustible. También apaga tu celular.

No fumes ni hagas fuego abierto en los grifos. Recuerda que los productos que allí se almacenan y despachan son inflamables.



No emplees los grifos como zonas de estacionamiento o guardería vehicular. Solo se permiten vehículos estacionados dentro de un grifo cuando se encuentren en proceso de compra, de servicio o por fallas mecánicas.

Si manejas un camión o autobús, verifica que no exista un letrero que prohíba la atención a este tipo de unidades.



Respecta los letreros y avisos de seguridad de grifos y estaciones de servicio.

¿CÓMO PRESENTAR UN RECLAMO EN LOS SERVICIOS DE ELECTRICIDAD Y GAS NATURAL?

¿Por qué motivos puedes reclamar?

Tienes derecho a presentar un reclamo cuando:

- Consideras excesivo el consumo que te factura la empresa.
- La empresa eléctrica o de gas natural te cobra consumos de meses anteriores que consideras ya pagaste.
- Deseas contar con energía eléctrica o gas natural y la empresa se niega a brindarte el servicio, sin una razón justificada.
- Te cobran deudas que consideras corresponden a otras personas, por ejemplo, cuando compras un inmueble o que, por el transcurso del tiempo, ya no corresponde cobrárselas.
- Te cortan injustificadamente el servicio, por ejemplo, si solo tienes un mes de deuda no pagada.
- También puedes reclamar cuando tienes problemas con el cobro de un consumo no facturado en su oportunidad (recupero de consumos), interrupciones del servicio, niveles de tensión, la reubicación de redes o si no te están llegando los recibos.

¿Qué problemas no se pueden solucionar mediante un reclamo?

- Malos tratos del personal de la concesionaria.
- Otorgamiento de una indemnización por daños y perjuicios (Poder Judicial).
- Recibo de desmonte originado por obras de la empresa eléctrica o de gas natural en la vía pública (municipalidades).
- Establecimiento y alcances de servidumbres (Ministerio de Energía y Minas).
- Anulación de contratos, acuerdos y transacciones comerciales (Poder Judicial).
- Diseño, recorrido y costos de instalaciones internas de gas natural (Indecopi).
- Problemas relacionados a la fijación de tarifas del servicio eléctrico o de gas natural.
- Problemas que tengan alcance general o colectivo; por ejemplo, la falta de alumbrado público.
- Acuerdos arribados de manera privada entre la empresa distribuidora y el usuario, por ejemplo, el cuestionamiento a los acuerdos de una transacción extrajudicial suscrita entre ambos.

¿Dónde reclamar?

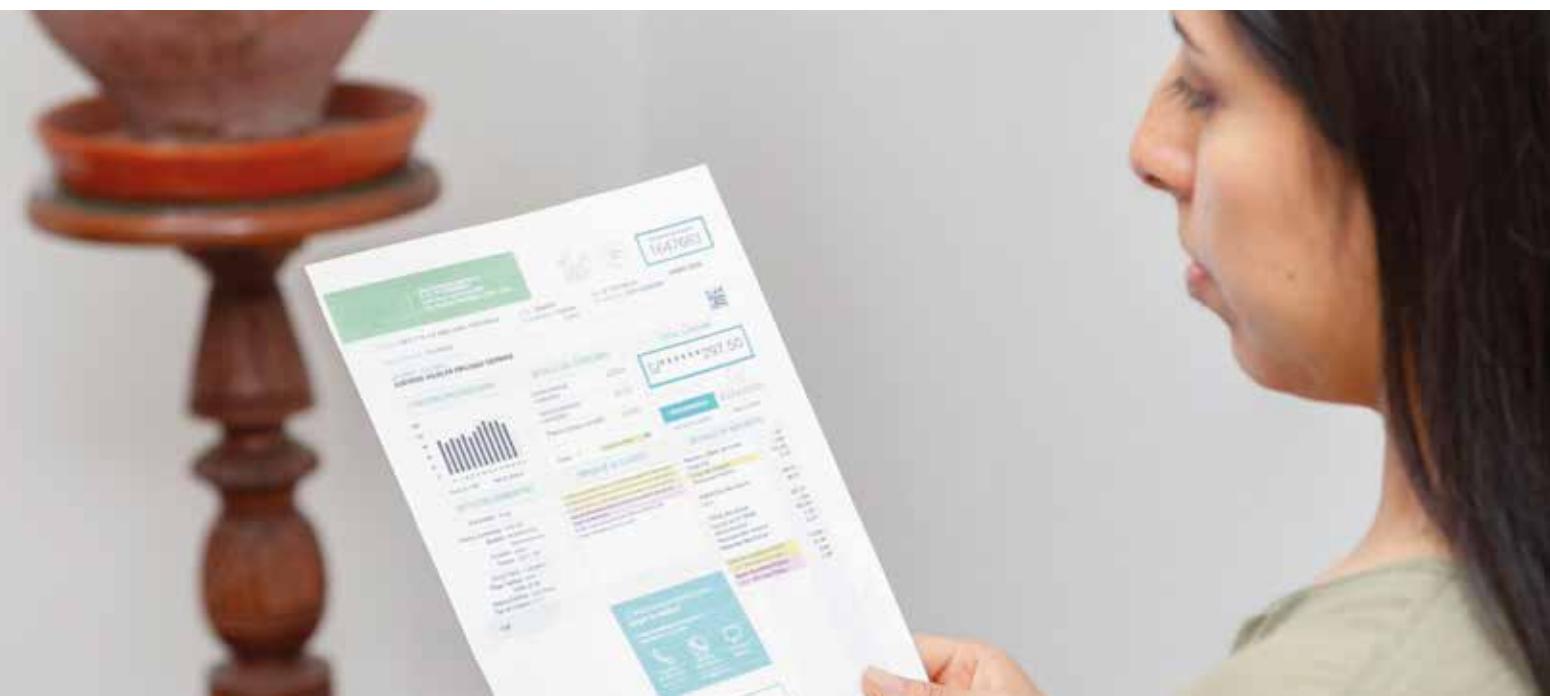
Debes presentar tu reclamo en la empresa eléctrica o de gas natural que te brinda el servicio. Puedes hacerlo por cualquiera de los siguientes medios:

- Libro de observaciones de la empresa eléctrica
- Vía telefónica
- Por correo electrónico o página web
- Verbalmente en sus oficinas de atención

Adicionalmente, de no poder presentar tu reclamo de cualquiera de las formas anteriormente descritas, podrás presentarlo ante Osinergmin en alguno de sus canales de atención, quien lo trasladará a la empresa eléctrica o de gas natural.

Al presentar tu reclamo:

- Indica el número de suministro que está en tu recibo, de ser el caso.
- Brinda tus datos personales (nombre, número de documento de identidad como DNI o carné de extranjería, domicilio para notificaciones), e incluye un número de teléfono y/o correo electrónico para que te ubiquen fácilmente. De requerir que la respuesta al trámite del reclamo se haga al correo electrónico consignado, deberás autorizarlo expresamente (por ejemplo: "autorizo notificación al correo..."). En caso de representar a otra persona, adjunta una "carta poder simple" que te permita realizar el trámite en nombre del reclamante.
- Detalla tu reclamo de manera clara y precisa.
- Si la información no está completa, la empresa debe comunicártelo. Tendrás dos días hábiles para completarla; de lo contrario, no podrán atender tu reclamo y tendrás que presentarlo nuevamente.



IMPORTANTE

- El reclamo es gratuito y no necesitas contratar a un abogado, o algún otro trámítador.
- Al presentar tu reclamo, exige el código o constancia de reclamo (registro).
- 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.

¿Puedo actuar en el procedimiento de reclamo a través de un representante?

Sí, en cualquier etapa del procedimiento, puedes otorgar a un tercero la facultad de actuar en tu representación mediante una carta poder simple. Solo se requiere poder especial, otorgado mediante documento con firma legalizada notarialmente, cuando requieras conciliar, celebrar transacciones o llegar a acuerdos para solucionar un conflicto de intereses, proceder a la renuncia de derechos, desistir o efectuar cobros de sumas de dinero o algún otro acto de disposición de derechos. No será necesario un poder especial cuando requieras reclamar ni impugnar.



¿Existe un plazo para presentar mis reclamos?

El plazo para presentar un reclamo destinado al reintegro de montos cancelados de los recibos de los servicios públicos de electricidad es de tres (3) años, contados desde que se efectuó el pago.

En los demás casos, puedes presentar tu reclamo en tanto subsista el hecho que lo motiva.



Procedimiento de reclamo:

Conoce los pasos que sigue el reclamo que presentas ante una empresa eléctrica o de gas natural:



Acuerdo de partes

En cualquier momento puedes llegar a un acuerdo con la empresa sobre tu reclamo, con lo cual finaliza el procedimiento. Durante una inspección de campo, NO se podrá realizar un acuerdo de partes que ponga fin al reclamo.

RESOLUCIÓN DE LA EMPRESA

La empresa puede declarar que tu reclamo es:

-  **Fundado** (totalmente favorable al usuario).
-  **Fundado en parte** (parcialmente favorable al usuario).
-  **Infundado** (desfavorable al usuario).
-  **Improcedente** (no corresponde evaluar el reclamo porque debe hacerlo otra autoridad, ya se resolvió, no te corresponde presentar el reclamo, entre otros).

Recursos Administrativos

Si no estás de acuerdo con lo resuelto por la empresa, debes cuestionarlo por escrito ante esta en un plazo no mayor a 15 días hábiles, contados desde que recibiste la resolución. La empresa calificará el escrito como reconsideración (si hay nueva prueba) o como apelación (si no hay una prueba nueva).

La empresa resuelve el recurso de reconsideración y Osinergmin resuelve el recurso de apelación.

Puedes cuestionar la resolución de la empresa sobre tu recurso de reconsideración para que Osinergmin la revise. La resolución que emita Osinergmin sobre tus recursos solo puedes cuestionarla en el Poder Judicial.



Silencio administrativo positivo

Si la empresa no resuelve o notifica su respuesta dentro de los plazos, puedes solicitar la aplicación del Silencio Administrativo Positivo; es decir, se considerará fundado el reclamo en los términos solicitados, salvo que el pedido incumpla alguna norma, afecte el derecho de terceros o se haya obtenido sin cumplir los requisitos respectivos.

Medida cautelar

Cuando exista alguna urgencia que requiera un pronunciamiento anticipado y temporal de Osinergmin, sin esperar la culminación del procedimiento de reclamo para no afectarte algún derecho, puedes presentar una solicitud de medida cautelar.

Osinergmin otorga medidas cautelares cuando se cumplen estos tres requisitos:

1. Presentas documentación con indicios de que tu solicitud es atendible.
2. El tiempo que demore el 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 al culminar el procedimiento de reclamo es finalmente denegado. Este documento se llama contracautela. La firma del solicitante debe ser legalizada por un Notario Público.

Esta solicitud puede presentarse cuando ya hayas iniciado tu reclamo o incluso antes de iniciar lo. En este último caso, debes presentar tu reclamo en un plazo máximo de 10 días hábiles de aceptada la Medida Cautelar; de lo contrario, esta medida quedará sin efecto, pues es provisional, y lo dispuesto en ella solo rige hasta que el procedimiento de reclamo termine.



Queja

Es un mecanismo que permite proteger tus derechos durante el trámite del procedimiento de reclamo. Puedes presentar una queja cuando la empresa:



No cumple los plazos establecidos al tramitar y resolver tu reclamo.



Te cobra los montos reclamados a pesar de que el procedimiento de reclamo todavía no ha culminado.



Se niega a recibir tu reclamo, tu recurso de reconsideración o de apelación.



Te corta el servicio mientras el procedimiento de reclamo aún está en trámite y tú estás al día en los montos no reclamados.



Te exige documentación que no es necesaria para resolver tu caso.



Suspende el procedimiento sin justificación.



Evidencia en el trámite de otros defectos que impidan u obstaculicen el procedimiento de reclamo.

Puedes presentar la queja en Osinergmin o en la empresa eléctrica o de gas natural, quien luego la remitirá con sus descargos para la resolución de Osinergmin.

RESOLUCIÓN DE OSINERGMIN

La resolución (respuesta) de Osinergmin puede:

- **REVOCAR** la resolución de la empresa y declarar **FUNDADO** el reclamo. Significa que el resultado es favorable para el usuario.
- **CONFIRMAR** la resolución de la empresa, que declaró **INFUNDADO** el reclamo. Significa que el resultado es favorable para la empresa.
- **CONFIRMAR** la resolución de la empresa, que declaró **IMPROCEDENTE** el reclamo. Significa que, tal como lo señala la empresa, no corresponde evaluar el fondo del reclamo.

Declarar **NULA** la resolución de la empresa porque tiene algún **VICIO DEL PROCEDIMIENTO**, retrocediéndose el procedimiento al estado en que ocurrió dicho vicio.

Declarar **IMPROCEDENTE** el recurso de apelación por alguna de estas razones:

- - Osinergmin y la concesionaria no tienen competencia para resolver el reclamo.
 - La persona que presenta el reclamo no tiene relación con el suministro referido.
 - No existe relación entre los fundamentos y el pedido.
 - El reclamo ya fue resuelto o existe otro trámite.
 - Hubo acuerdos de partes entre el usuario y la empresa.
 - Lo que se pide no es posible cumplir conforme a nuestro ordenamiento.
 - El recurso fue presentado fuera del plazo de ley.



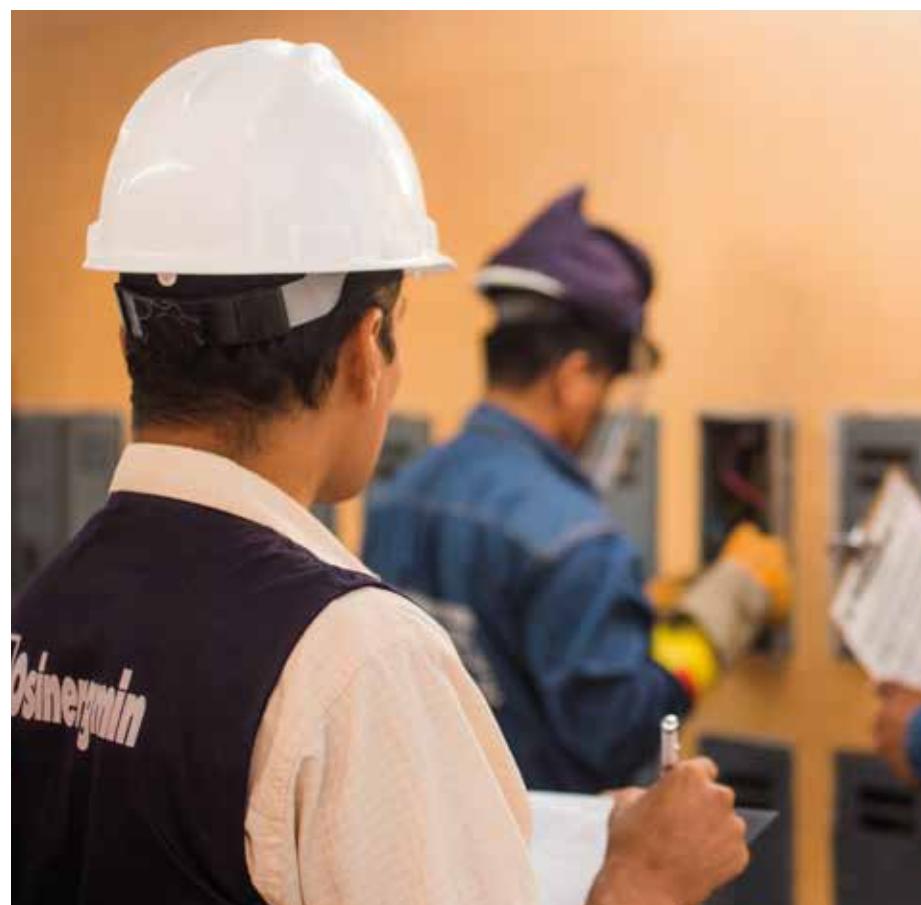
Partes de la resolución de Osinergmin



- **ENCABEZADO:** Incluye el número de expediente, número de suministro, motivo de reclamo, nombre, dirección del usuario y correo electrónico de contar con este, nombre de la empresa contra la que se reclama, entre otros datos.
- **SUMILLA:** Breve explicación de cómo Osinergmin resolvió el reclamo.
- **ANTECEDENTES:** Enumera los principales hechos relacionados con el reclamo.
- **CUESTIÓN DE DISCUSIÓN:** Explica lo que está siendo objeto de evaluación y en torno a lo cual girará el pronunciamiento a emitirse.
- **ANÁLISIS:** Se explican las normas y hechos que sustentarán la decisión a adoptarse sobre el reclamo.
- **RESOLUCIÓN:** Señala el sentido de la decisión de Osinergmin sobre el reclamo, las medidas adoptadas para su solución, de corresponder, y el plazo en que se efectuarán las mismas.

Supervisión de cumplimiento

Si la empresa u Osinergmin resuelven a tu favor, total o parcialmente, o suscriben un acuerdo, puedes solicitar a Osinergmin que verifique su cumplimiento.



AHORA TODO ES MÁS FACILITO CON EL NUEVO APLICATIVO DE OSINERGMIN

Facilito es el aplicativo de Osinergmin que hará más fácil tus consultas y trámites de usuario del servicio eléctrico, gas natural, balón de gas y grifos.

Con Facilito de Osinergmin puedes consultar:

Grifos:

- Facilito te muestra en un mapa los grifos y estaciones de servicio más cercanos a tu ubicación, con sus respectivos precios. Estos estarán marcados con colores, como en un semáforo. Con color verde están los establecimientos con precios más económicos, en ámbar los de precio promedio, y en rojo los establecimientos con precio más caro.



- Una vez elegido el grifo, la aplicación permitirá una navegación intuitiva y amigable.
- Puedes calificar tu experiencia en el grifo y ver las calificaciones de los demás usuarios.
- Si en un establecimiento el precio es diferente al que aparece en Facilito, puedes denunciarlo por el mismo aplicativo.

Electricidad:

- Facilito te permite reportar problemas con tu servicio. Puedes reportar, por ejemplo, problemas con el alumbrado público, interrupciones del servicio en tu zona, peligro por cables o postes caídos.



- Tu denuncia será enviada de inmediato a la empresa eléctrica, y Osinergmin supervisará que cumplan con atenderte.
- Puedes realizar el seguimiento a la atención de tu denuncia y señalar si estás conforme o no con la atención brindada.

Balón de gas:

■ Facilito te muestra a los distribuidores de gas en balones cercanos a tu ubicación, destacando con color verde los establecimientos con los precios más económicos. Puedes visualizar la información en un formato tipo lista o a través de un mapa interactivo.

■ Con Facilito tendrás la seguridad de que los distribuidores de gas son formales.

■ Desde el mismo aplicativo podrás llamar al distribuidor de gas de tu preferencia para realizar tu compra.

■ El aplicativo te permite reportar problemas que se presenten con el balón de gas y/o distribuidor.



Gas natural:

■ Facilito te geolocaliza con el GPS del celular y te muestra si la red de gas natural pasa cerca de tu casa e indica si puedes acceder a las promociones de descuento que brinda el Estado para la instalación de este combustible.

■ En Facilito encuentras los datos de los instaladores de gas natural registrados en Osinergmin. Del mismo modo, a través del aplicativo, puedes solicitar la visita de un instalador registrado.

■ Una vez que estés gestionando el contrato de instalación de gas natural, la aplicación te brinda la opción de poder conocer el estado de tu requerimiento.

■ También te permite reportar, ante la empresa concesionaria, cualquier inconveniente con el servicio de gas natural, como fugas, tuberías rotas y problemas con tu instalación.



¿Cómo tener el aplicativo Facilito de Osinergmin en mi smartphone?

1

Ingresá a la tienda de aplicaciones (Google Play o APP Store) de tu teléfono. La descarga es gratuita y de facil instalación. Es recomendable que tengas la versión actualizada del sistema operativo de tu equipo.

2

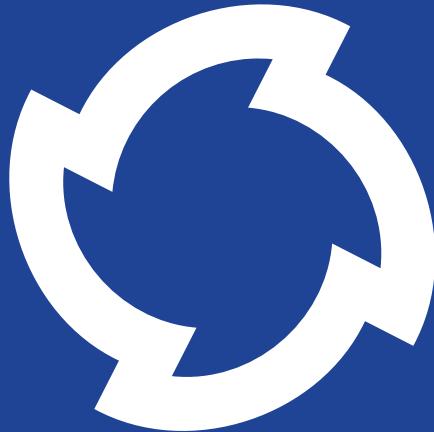
Busca el aplicativo escribiendo "Facilito" u "Osinergmin", e instálalo.

3

Para algunas funciones, deberás crear un usuario con tu correo electrónico.

¡Y listo! Así podrás obtener todos los beneficios del aplicativo Facilito de Osinergmin.





Osinergmin

TRABAJANDO POR UNA ENERGÍA Y MINERÍA SEGURAS Y SOSTENIBLES

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2025-11795.
Editado por el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería.

Calle Bernardo Monteagudo 222, Magdalena del Mar.

Impreso en Inversiones Iakob S.A.C. Jr. Manuel González Prada 615, Surquillo, Lima.

Noviembre 2025. 4.^a edición

🌐 <https://www.gob.pe/osinergmin>

📞 219-3410 / 0800-41800 / 1840

⌚ WhatsApp: 961-777-777

