



**Defensoría
del Pueblo**

Informe de Adjuntía N° 003-2021-DP/AMASPPI

***Riesgos y deficiencias en los canales
remotos de atención de las empresas de
distribución de electricidad y gas natural
ante la propagación del COVID-19***

SERIE INFORMES DE ADJUNTÍA N° 003-2021-DP/AMASPPI



Defensoría del Pueblo
Jirón Ucayali 394-398
Lima-Perú
Teléfono: (511) 311-0300
Correo electrónico: consulta@defensoria.gob.pe
Página web: <http://www.defensoria.gob.pe>
Línea gratuita: 0800-15170

Primera edición, febrero de 2021.

Hecho el Depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2021-02485.

Serie Informes de Adjuntía N° 003-2021-DP/AMASPPI, Riesgos y deficiencias en los canales remotos de atención de las empresas de distribución de electricidad y gas natural ante la propagación del COVID-19.

Elaborado: Evony Janet Gómez Córdova
Comisionada para las telecomunicaciones y la electricidad
egomez@defensoria.gob.pe

Gloria Montoya de la Iglesia
Jefa (e) del Área de Servicios Públicos
gmontoya@defensoria.gob.pe

Colaboró: Elder Pedro Alegre Pérez
Secigrista
ealegre@defensoria.gob.pe

Aprobado: Alicia Abanto Cabanillas
Adjunta para el Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas
aabanto@defensoria.gob.pe

Índice

1. Justificación	4
2. La importancia de garantizar el acceso a canales virtuales para la protección de los usuarios del servicio de electricidad y sus derechos a la información y reclamación.....	6
3. Los canales remotos de atención de las empresas distribuidoras de electricidad	9
3.1 Canal telefónico.....	9
3.1.1 Disponibilidad de líneas telefónicas.....	9
3.1.2 Acceso y atención de las líneas telefónicas.....	11
3.1.3 La información que se imparte en la comunicación telefónica.	13
3.2 Plataformas <i>web</i>	14
3.2.1 Problemas de implementación adecuada de las páginas <i>web</i>	15
3.2.2 La opción de reclamos en las plataformas <i>web</i>	17
3.2.3 Impugnaciones en las plataformas <i>web</i>	18
3.2.4 Correos electrónicos para presentación de reclamos.....	18
3.2.5 Recibos virtuales y pagos en línea.....	19
3.2.6 Enlaces sobre acceso al fraccionamiento y bonos de electricidad	20
3.3 Oficinas virtuales	20
3.4 Mesa de partes virtuales	21
3.5 Redes sociales (<i>whatsapp</i> , <i>facebook</i> y <i>twitter</i>).....	21
3.6 Aplicaciones de uso en la telefonía celular (<i>apps</i>)	22
4. Los canales remotos de atención de las empresas de distribución de gas natural por ductos.	23
4.1 Demoras en la atención telefónica en empresas de gas natural.	23
4.2 Las páginas <i>web</i> no tienen acceso directo para reclamos.	23
4.3 Las páginas <i>web</i> no tienen enlaces directo para reclamos.	24
4.4 No tienen <i>whatsapp</i>	25
4.5 No tienen mesa de partes virtuales.	25
5. Distribución y capacitación del personal de atención al público.	26
6. Atención presencial y aglomeraciones incrementan riesgo de contagio por COVID-19.	28
7. Conclusiones.....	30
8. Recomendaciones	32
Anexo 1 Empresas distribuidoras del servicio de electricidad e información disponible en plataformas <i>web</i>	34
Anexo 2 Rutas de acceso para atención en las líneas telefónicas de las empresas.....	36
Anexo 3 Recibo digital y pagos en línea (empresas distribuidoras de electricidad).....	41
Pagos en línea	41
Anexo 4 Información sobre fraccionamiento y bono de electricidad en páginas <i>web</i>	42
Anexo 5 Mesas de partes virtuales (empresas de distribución eléctrica).....	44
Anexo 6 Inconformidades de usuarios sobre aplicaciones de empresas eléctricas	45
Anexo 7 Medios virtuales de las empresas de gas natural	47
Anexo 8 Recibos virtuales de las empresas de gas natural	48

1. Justificación

En el contexto de la pandemia del COVID-19, resulta de especial importancia lograr una mejor atención a la ciudadanía por parte de las empresas prestadoras de los servicios de electricidad y gas natural, sectores en los que la Defensoría del Pueblo ha advertido deficiencias en sus canales de atención. Ello genera restricciones de acceso a los usuarios a la información, orientación y presentación de reclamos durante el estado de emergencia nacional¹; y como consecuencia de ello, los recurrentes deben acudir personalmente a las oficinas de atención al cliente (produciéndose aglomeraciones y exponiendo en peligro su salud) o dejar de presentar sus reclamos.

Sobre el particular, es preciso señalar que en el país, el servicio de electricidad es prestado a más de 7,5 millones de usuarios, que incluyen 7 084 900 usuarios residenciales². Por su parte, el servicio de gas natural por ductos cuenta con más de 1,07 millones de usuarios focalizados en 9 regiones (residenciales: 1 072 897 usuarios; comerciales: 3 459 usuarios; e industriales: 779 usuarios)³.

Al respecto, existe una marcada diferencia entre el número de clientes de las empresas de gas natural.

Usuarios de gas natural por empresas

Empresa	Usuarios
Cálidda	915 792
Quavii	87 347
Contugás	61 132
Naturgy	12 864
Total	1 077 135

Fuente: Memoria anual 2019 de Osinergmin.

Debe recordarse que en virtud de la emergencia nacional, el Decreto de Urgencia N° 035-2020⁴ facultó la suspensión de la entrega física de los recibos de los servicios públicos de electricidad y gas natural, durante varios meses, así como posibilitó diferentes modalidades de facturación. Esta medida generó incertidumbre en los usuarios, que se vieron en la necesidad de contactar con la empresa distribuidora.

Otro aspecto importante a considerar es la variación de la política del Estado sobre el fraccionamiento de deudas por los servicios básicos de electricidad y gas natural, pues con la modificación del Decreto

¹ Originalmente aprobado por Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, prorrogado y modificado por Decretos Supremos N° 046-2020-PCM, N° 051-2020-PCM, N° 058-2020-PCM, N° 063-2020-PCM, N° 064-2020-PCM, N° 072-2020-PCM, N° 075-2020-PCM, N° 083-2020-PCM, N° 094-2020-PCM, N° 116-2020-PCM, N° 135-2020-PCM, N° 146-2020-PCM, N° 156-2020-PCM y N° 174-2020-PCM. Reemplazado por Decreto Supremo N° 184-2020-PCM, prorrogado y modificado por Decretos Supremos N° 194-2020-PCM, 201-2020-PCM, 202-2020-PCM, 206-2020-PCM, 002-2021-PCM, 008-2021-PCM y 023-2021-PCM.

² Con 965 clientes libres y 7 658 654 clientes regulados: Comerciales (522 143), Industriales (32 774 965) y Alumbrado público (18 837). En "Procesamiento y Análisis de la Información Comercial-Años 2018 y 2019", publicado en marzo del 2020 y elaborado por la División de Regulación de Tarifas, de la Gerencia de Regulación de Tarifas.

³ Las empresas distribuidoras de gas están en los siguientes lugares: Lima y Callao (**Cálidda**), Arequipa, Tacna, Moquegua e Ilo (**Naturgy**), Ica, Pisco, Chincha, Nazca y Marcona (**Contugás**), y Trujillo, Pacasmayo, Lambayeque, Chiclayo, Cajamarca, Huaraz y Chimbote (**Quavii**). Por Resolución Suprema N° 009-2020-EM se declaró la caducidad de la Concesión del Sistema de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos de la Concesión Sur Oeste otorgado a Naturgy, y ésta ha sido asumida provisionalmente por la empresa estatal Petroperú (información disponible en: https://www.osinergmin.gob.pe/seccion/institucional/acerca_osinergmin/memoria-institucional).

⁴ Decreto de Urgencia N° 035-2020 "Decreto de Urgencia, que establece medidas complementarias para reducir el impacto en la economía nacional, del aislamiento e inmovilización social obligatorio dispuesto en la declaratoria de estado de emergencia nacional, así como para reforzar sistemas de prevención y respuesta sanitaria, como consecuencia del COVID-19". Artículo 11.

de Urgencia N° 035-2020⁵, que al aplicar el bono de electricidad⁶, deja sin efecto los fraccionamientos realizados por los usuarios durante la primera etapa de la emergencia nacional. Este hecho originó interrogantes en los consumidores, lo cual incentiva su concurrencia a los locales de atención.

Todo ello y por razones de salud pública, se vuelve más urgente contar con mecanismos alternativos de atención diferentes a la presencial.

Por tanto, esta problemática requiere de respuestas rápidas, concretas y sobre todo efectivas, que permitan disminuir el serio riesgo de contagio entre usuarios que se verían en la necesidad de concurrir a sus oficinas. Para ello, las empresas deben desplegar todas las acciones necesarias para asegurar la disponibilidad de los canales de atención no presenciales y una atención presencial subsidiaria y segura, con personal capacitado que pueda brindar, de forma sencilla, información oportuna y veraz.

En este punto, es importante acotar que la Resolución N° 1/2020 de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, sobre Pandemia y Derechos Humanos en las Américas, en lo que respecta a los Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales (DESCA), en su artículo 19 señala que los Estados deben:

“Exigir y vigilar que las empresas respeten los derechos humanos, adopten procesos de debida diligencia en materia de derechos humanos y rindan cuentas ante posibles abusos e impactos negativos sobre los derechos humanos, particularmente por los efectos que los contextos de pandemia y crisis sanitarias infecciosas suelen generar sobre los DESCA de las poblaciones y grupos en mayor situación de vulnerabilidad y, en general, sobre las personas que trabajan, las personas con condiciones médicas sensibles y las comunidades locales. Las empresas tienen un rol clave que desempeñar en estos contextos y su conducta debe guiarse por los principios y reglas de derechos humanos aplicables”.

En ese sentido, la Defensoría del Pueblo desde su atribución constitucional de defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad, y de supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal y la prestación de los servicios básicos a la ciudadanía, advierte de los problemas en los canales de atención de las empresas de distribución eléctrica y de gas natural que dificultan el acceso para la presentación de reclamos por parte de los usuarios, con la finalidad de que las empresas distribuidoras, bajo la supervisión del organismo regulador, cumplan con el mejoramiento de las condiciones de atención y el impulso del uso masivo de los canales remotos ante el actual riesgo que implica el desplazamiento para una atención presencial, en protección de los derechos de los usuarios a la información, presentación de reclamos.

⁵ Efectuada mediante Decretos de Urgencia N° 062-2020 y 074-2020.

⁶ Mecanismo de subsidio, cuyo objeto es otorgar un bono a favor de los usuarios residenciales focalizados que permita cubrir los montos de los recibos por el servicio público de electricidad que comprendan consumos pendientes de pago que se registren en el periodo marzo de 2020 a diciembre 2020.

2. La importancia de garantizar el acceso a canales virtuales para la protección de los usuarios del servicio de electricidad y sus derechos a la información y reclamación.

El servicio público de electricidad es prestado por 25 empresas⁷, que cubren 7,66 millones de clientes a nivel nacional.

Empresas distribuidoras de electricidad

N°	Empresa	Nombre comercial	Ámbito de concesión	N° de clientes
1.	Consortio Eléctrico de Villacurí S.A.C.	Coelvisac	Andahuasi y Villacurí	3 828
2.	EGEPSA	EGEPSA	Pangoa	--
3.	Electro Dunas S.A.A.	Electro Dunas	Ica, Pisco, Chincha, Nasca, y Palpa	248 207
4.	Electro Oriente S.A.	ELOR	Loreto, San Martín y Amazonas Cajamarca	465 613
5.	Electro Pangoa S.A.C.	Electro Pangoa	Junín	2 057
6.	Electro Sur Este S.A.A.	Electro Sur Este	Cusco, Apurímac y Madre de Dios.	566 076
7.	Electro Tocache S.A.	Electro Tocache	San Martín	25 108
8.	Electrocentro S.A.	Electrocentro	Junín, Huánuco, Pasco, Huancavelica, Ayacucho, Lima (en parte de las provincias de Yauyos y Huarochirí) y Cusco (en parte de la provincia de La Convención).	825 641
9.	Electronoroeste S.A.	ENOSA	Piura y Tumbes	508 223
10.	Empresa Concesionaria de Electricidad de Ucayali S.A.	Electro Ucayali	Ucayali	96 423
11.	Empresa de Administración de Infraestructura Eléctrica S.A.	Adinelsa	La serranía de Lima, Ica, Norte de Arequipa y Sur de Ayacucho y Huancavelica	73 394
12.	Empresa de Distribución y Comercialización de Electricidad San Ramón S.A.	Edelsa	Junín: San Ramón, Pangoa, Satipo	1 939
13.	Empresa de Interés Local Hidroeléctrica S.A. de Chacas	Eilhicha	Chacas, Acochaca, San Luis y Yauya, provincia de Asunción y Carlos Fermín Fitzcarrald, departamento de Anchas	--
14.	Empresa de Servicios Eléctricos Municipal de Pativilca S.A.C.	Esempat	Pativilca	--
15.	Empresa de Servicios Eléctricos Municipales de Paramonga S.A.	EMSEMSA	Lima Norte	8 398
16.	Empresa Municipal de Servicios Eléctricos de Utcubamba S.A.C.	EMSEUSAC	Amazonas: Bagua Grande (Cajaruro, Naranjos Alto, La Victoria y anexos)	11 603
17.	Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Electrosur S.A.	Electrosur	Tacna y Moquegua	171 238
18.	Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad de Puno S.A.A.	Electro Puno	Puno y Juliaca	308 411
19.	Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Norte S.A.	Electronorte	Lambayeque y en Cajamarca, las provincias de Bambamarca, Santa Cruz, Cutervo y Chota	368 478
20.	Enel Distribución Perú S.A.A.	ENEL	Zona norte de Lima Metropolitana, la provincia constitucional del Callao y las provincias de Huaura, Huaral, Barranca y Oyón.	1 445 355
21.	Hidrandina S.A.	Hidrandina	Ancash, La Libertad y en Cajamarca, las provincias de Cotumazá, Cajamarca, San Pablo, Celendín, San Miguel, San Marcos y Cajabamba	892 180

⁷ Si bien se observan divergencias entre la información disponible del Osinergmin y el Ministerio de Energía y Minas, a continuación se presenta el conjunto de empresas consideradas por ambas entidades en sus reportes del 2019.

N°	Empresa	Nombre comercial	Ámbito de concesión	N° de clientes
22.	Luz del Sur S.A.A.	Luz del Sur	Lima, Huarochirí y Cañete	1 173 144
23.	Proyecto Especial Chavimochic	Proyecto Especial Chavimochic	La Libertad: Valle Chicama, Valle Moche, Valle Virú y Valle Chao	11 566
24.	Servicios Eléctricos Rioja S.A.	SERSA	San Martín	7 864
25.	Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.	SEAL	Arequipa, Islay, Colca, Repartición, Majes, Valle de Majes, Chuquibamba, Orcopampa, Camaná, Bella Unión - Chala	444 908

Fuente: Osinergmin - Ministerio de Energía y Minas.

Al respecto, se ha conocido que durante el primer semestre del 2020, se han incrementado los reclamos de los usuarios en materia de electricidad⁸.

Por ejemplo, ENEL recibió 12 159 reclamos y Luz del Sur reportó 9 604 reclamos, de los cuales 5 108 se registraron en la primera quincena de junio, representando 9,3 veces de los reclamos presentados en el mismo periodo en el año 2019⁹. En cuanto a la presentación de reclamos de manera presencial, su número se ha acrecentado a partir de julio del 2020, debido a la reapertura de la mayoría de los locales de atención.

En este contexto, debe tenerse en cuenta que los riesgos a la salud como consecuencia de la propagación del COVID-19 se encuentran relacionados, entre otros, a la aglomeración de personas en espacios reducidos. Por tanto, una de las medidas que puede contribuir a la minimización de las posibilidades de contagio la constituye la habilitación de canales virtuales para acceder tanto a la información relacionada a los servicios de electricidad y gas natural, como a la presentación de reclamos.

En ese sentido, el Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS/CD, establece las siguientes formas de presentación de los reclamos (artículo 14):

- En forma verbal, en las oficinas de atención al público y a través de la línea telefónica habilitada.
- En forma escrita, mediante los formatos aprobados, que las empresas distribuidoras deberán tener a disposición y recibir:
 - en sus oficinas físicas,
 - en sus oficinas virtuales,
 - en el Libro de Observaciones de energía eléctrica o el equivalente que se implemente en las empresas distribuidoras del servicio de gas natural, o
 - mediante un correo electrónico habilitado por la empresa.

Complementariamente, el numeral 5.4 de la Directiva para la implementación de medios de facturación, recaudación y comunicación electrónicos por la prestación del servicio público de electricidad, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 139-2018-OS/CD, establece que las empresas de distribución eléctrica deben garantizar que las comunicaciones electrónicas sean efectivamente recibidas por los usuarios, para lo cual los sistemas informáticos deben permitir a Osinergmin verificar el mayor nivel de trazabilidad de la entrega de la comunicación y que sea auditable.

⁸ Exposición de Motivos de la Resolución de Consejo Directivo de Osinergmin N° 079-2020-OS/CD, publicada el 04.07.2020.

⁹ El 82% de los reclamos presentados ante Enel y el 70% de los presentados ante Luz del Sur están vinculados a las facturaciones por promedio (realizadas al amparo del Decreto de Urgencia N° 035-2020 y sus modificatorias).

Por otra parte, en el contexto de la emergencia nacional declarada por el problema de salud ocasionado por el COVID-19, se dictó el *“Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones emitidas durante el estado de emergencia nacional”*, aprobado por Resolución N° 079-2020-OS/CD, el cual es aplicable únicamente a los reclamos por la facturación de recibos emitidos entre marzo y junio del 2020; sin tener en consideración que el estado de emergencia ha sido prorrogado en múltiples ocasiones, estando vigente hasta el 28.02.2021.

Adicionalmente, las empresas distribuidoras, además de asegurar el abastecimiento del servicio de electricidad, en el marco de la prestación de los servicios, deben brindar información y permitir la presentación de reclamos a través de canales virtuales accesibles y adecuados. La obligación de mejorar sus canales de atención alcanza a las empresas privadas, públicas y municipales.

En esa misma línea, las empresas distribuidoras del servicio de electricidad (Electro Sur Este, Electro Puno, Electro Ucayali, Hidrandina, Electronorte, ENOSA, Electrocentro, Adinelsa, Electrosur, ELOR y SEAL), adscritas al Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado -Fonafe, deben de evaluar y mejorar sus procesos de atención y prioridades asignadas a las acciones estratégicas planteadas en el Plan Estratégico Corporativo de Fonafe 2017-2021, que en su Objetivo Estratégico O3, sobre “Mejorar la calidad de los bienes y servicios”, contempla como acción estratégica 3.3 “Promover la implementación de mejoras de productos, servicios y de los procesos de atención al cliente, basados en los resultados de la medición de la satisfacción del cliente”.

No obstante, Fonafe asignó prioridad baja a la acción estratégica 4.3. “Implementar estrategia para mejorar la madurez de las TIC en las empresas de la corporación”, pese a que actualmente, el uso de la tecnología tiene un papel importante para la mejora de las prestaciones y procesos de atención al cliente.

Complementariamente, las empresas municipales que prestan servicios de electricidad deben reforzar el uso de las tecnologías para la atención a los usuarios, teniendo en consideración que se trata de un servicio básico esencial.

Dentro del marco previamente descrito, se consideró oportuno revisar los canales remotos de atención de las empresas de distribución de electricidad y gas natural, a fin de determinar los problemas que enfrentan los usuarios y determinar las posibles alternativas que facilitarían el uso de los mecanismos virtuales.

3. Los canales remotos de atención de las empresas distribuidoras de electricidad

A continuación, se describirán los resultados obtenidos de la revisión de los canales remotos de atención, detectando problemas que dificultan el rápido acceso al registro de reclamos, los mismos que se detallarán según el tipo de canal o vía de atención.

3.1 Canal telefónico.

El canal telefónico, a través del cual las empresas reciben las llamadas de los usuarios, constituye un medio importante para que los ciudadanos puedan acceder a información, orientación y presentación de reclamos, sin la necesidad de exponerse al peligro de contagio del COVID-19, especialmente, para quienes carecen de la posibilidad de acceder a canales virtuales (vía internet) por la actual brecha digital en el Perú y la consiguiente distribución desigual en el acceso a las tecnologías de la información e internet¹⁰. Por ello, la Defensoría del Pueblo decidió verificar la accesibilidad y utilidad del mismo¹¹.

3.1.1 Disponibilidad de líneas telefónicas.

Se revisó las páginas *web* de las empresas a fin de tomar conocimiento de los números telefónicos disponibles para solicitar información y presentar reclamos, detectando que el 12% de ellas no lo tienen publicado¹², aunque cuentan con este canal de atención.



Elaboración propia

El número telefónico (fijo o celular) puesto a disposición de los usuarios, debe ser difundido en las respectivas páginas *web* de las distribuidoras, a fin de hacer viable su uso por parte de la población, ya que su falta de publicación implica una barrera real para el acceso a este canal de atención. En ese sentido, es necesario que Osinergmin supervise tanto la publicación como la disponibilidad de los teléfonos según los turnos implementados por las empresas, así como la tenencia de los equipos celulares, a fin de garantizar la atención adecuada de las llamadas de los usuarios.

No obstante, la Defensoría del Pueblo logró identificar los números telefónicos (fijos y celulares) que han sido habilitados por las empresas eléctricas para la atención de los usuarios.

¹⁰ De acuerdo al INEI, al primer trimestre del año 2020: el 62,9% de hogares de Lima Metropolitana contaba con acceso a internet, mientras en el resto urbano sólo alcanzaba al 40,5%, y en el área rural el 5,9% de hogares (https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_tics.pdf).

¹¹ El personal de la Defensoría del Pueblo se comunicó del 27.07 al 03.08.2020 y del 13 al 14.10.2020 a los números consignados en las páginas *web* de las empresas.

¹² Empresa Municipal de Servicios Eléctricos de Paramonga S.A., Empresa Municipal de Servicios Eléctricos de Pativilca S.A. y EGEPSA.

Canales telefónicos de las empresas distribuidoras de electricidad

N°	Empresa prestadora	Número telefónico
1	Adinelsa	(01) 2172017
2	Coelvisac	(056) 640001/(01) 6400770
3	Electro Dunas	(056) 581660
4	ELOR	Amazonas (041) 477010, Cajamarca (76) 432432, Tarapoto 080014242
5	Electro Pangoa	(042) 236467 / 934564052 / 934564145
6	Electro Puno	(051) 366066 / (051) 352552
7	Electro Sur Este	08000053
8	Electro Ucayali	(042) 551114
9	Electrocentro	(064) 481313
10	ENOSA	(073) 284050 / (072)522493
11	Electronorte	(074) 481200
12	Electrosur	Tacna (052) 583316, Moquegua (053) 584161, Ilo (053) 584162
13	Edelsa	999909439
14	Eilhicha	96405313
15	EGEPSA	No figura en la página principal de la página <i>web</i> (Se llamó al 969890982)
16	Electro Tocache	(042) 551114, Pucallpa (061) 596454, 596456, 597272, Aguaytía (061) 481340.
17	EMSEMSA	No figura en la página principal de la página <i>web</i> (Se llamó al 950779599)
18	Esempat	No figura en la página principal de la página <i>web</i> (Se llamó al (01) 5898363)
19	EMSEUSAC	(041) 474132
20	ENEL	(01) 5171717
21	Hidrandina	080171001 / (044) 481313
22	Luz del Sur	(01) 6175000
23	Proyecto Especial Chavimochic	(044) 271175 / 272286
24	SERSA	(042) 558474
25	SEAL	(054) 381188

Elaboración propia

Fuente: Página *web* de las empresas operadoras

Asimismo, el 20% de las empresas registran exclusivamente números celulares, lo cual limita el acceso a los usuarios, ya que depende de la disponibilidad del trabajador que lo tiene a su cargo.

Empresas que sólo disponen de telefonía móvil celular

N°	Empresa
1	EMSEMSA
2	Edelsa
3	Electro Pangoa
4	Eilhicha
5	EGEPSA

Elaboración propia

Por otra parte, se constató que el cuatro empresas distribuidoras de electricidad cuentan con líneas telefónicas deshabilitadas o presentan problemas de operatividad, situación que perjudica a los usuarios, al verse imposibilitados de comunicarse con la prestadora del servicio.

Empresas con líneas de atención telefónica inoperativas

N°	Empresa	Mensaje 
1	Esempat	Solo da 2 timbrados y se indica que deje la señal después del tono
2	Proyecto Especial Chavimochic	Ingresa la llamada, pero ésta se corta.

Elaboración propia

3.1.2 Acceso y atención de las líneas telefónicas.

i. Falta o demora prolongada para la atención a las llamadas telefónicas realizadas.

Se realizaron llamadas a las oficinas de las 25 empresas distribuidoras, llegando a efectuar hasta cinco intentos con periodos de espera de cinco minutos cada uno. Como se señaló, no fue posible establecer contacto telefónico con dos empresas.

Adicionalmente, el Módulo de Atención Defensorial de Chimbote dio cuenta de que intentó comunicarse a los números de emergencia de la empresa de dicha ciudad (0801-71001 y 948327474), pero los servicios no estaban habilitados¹³. Por ello, es importante que Osinergmin realice el monitoreo y control de las líneas telefónicas de las oficinas principales y sucursales de las empresas distribuidoras.

Por otro lado, salvo el caso de seis concesionarias, se detectó tiempos prolongados de espera, demora en la atención y la necesidad de realizar varios intentos para lograr la comunicación (hacer múltiples llamadas sucesivas, hasta conseguir ser contestado por un asesor).

Empresas que requirieron varios intentos para concretar la atención telefónica

N°	Empresa	N° de intentos
1.	Coelvisac	5
2.	Electro Pangoa	4
3.	Electronoreste	
4.	Electronorte	
5.	Electrosur	
6.	ENEL	3
7.	Luz del Sur	
8.	EMSEMSA	
9.	SERSA	
10.	Adinelsa	2
11.	Electro Dunas	
12.	ELOR	
13.	Electro Sur Este	
14.	Electrocentro	
15.	Electro Tocache	
16.	Edelsa	
17.	Hidrandina	

Elaboración propia

En el caso de la empresa Luz de Sur se accedió a la atención por un asesor al tercer intento y después de casi 60 minutos de espera en el teléfono. Situación similar se presentó en la empresa Enel, con un tiempo de espera de casi 50 minutos hasta el ingreso de la llamada en el tercer intento. Es oportuno señalar que si bien ENEL tiene otros números telefónicos adicionales al Fono Cliente (01-5171717), los

¹³ Nota de prensa N° 1151/OCII/DP/2020, del 11.10.2020.

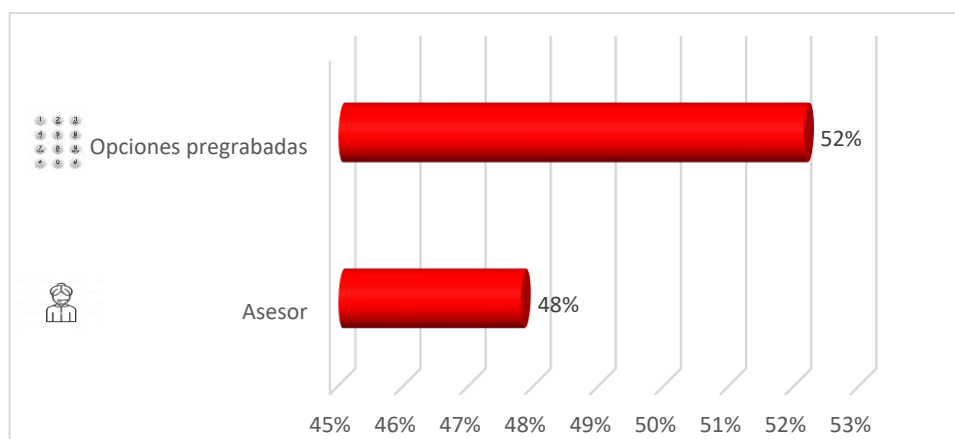
mismos están habilitados para otros actores u otros servicios: Inversionistas (01-5171440), Fonoempresas (01-5171818) y Central (01-5612001).

Ante lo expuesto, se evidencia que el mecanismo de atención telefónica no facilita la rápida atención al usuario, lo que genera justificadas inconformidades y que además puede ocasionar que muchos recurrentes tengan que desplazarse a las oficinas de atención al cliente o dejen de presentar su reclamo, debido a que no pueden esperar casi una hora o periodos similares (por insuficiencia de crédito en la línea telefónica, disponibilidad de tiempo o por condiciones propias del estado de vulnerabilidad de las personas).

ii. La excesiva cantidad de opciones en las líneas de atención al cliente puede confundir al usuario.

Entre las 23 empresas con las que pudimos establecer contacto telefónico, 12 tienen opciones pregrabadas¹⁴ y 11 son atendidas directamente por asesores (personas)¹⁵.

Modalidad de atención telefónica (empresas distribuidoras de electricidad)



Elaboración propia

Como puede advertirse, la mayoría de empresas cuentan con líneas telefónicas que ofrecen opciones pregrabadas (menú numérico), que fluctúan entre 4 a 30 alternativas, conforme se detalla en el Anexo 2 del presente informe.

Al respecto, si bien es importante que el usuario cuente con la variedad de opciones, se debe indicar que ésta puede llegar a ser abrumadora y ocasionar confusiones en los recurrentes.

iii. Falta de una opción específica de fácil acceso destinada exclusivamente para reclamos.

La Defensoría del Pueblo considera que las opciones de los menús pregrabados de las centrales telefónicas de atención al usuario deben ser sencillas, claras y fáciles de identificar. Es especialmente importante que la posibilidad de presentar un reclamo sea claramente reconocible.

Sin embargo, durante la supervisión realizada, se detectó que únicamente tres empresas¹⁶ tienen la alternativa “**Reclamo**” entre las opciones a su alcance.

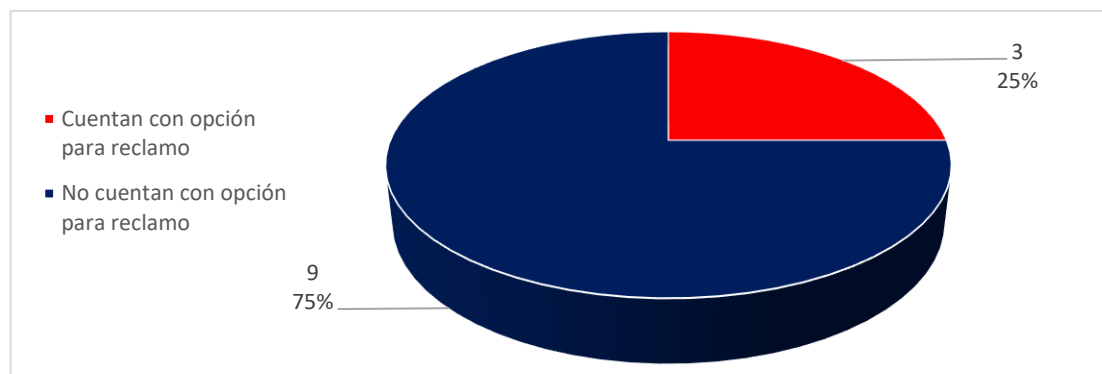
¹⁴ Enel Distribución Perú, Luz del Sur, Electro Sur Este, Electronoreste, Electro Oriente, Electronorte, Electro Puno, Electro Dunas, Electrosur, Electro Ucayali, Consorcio Villacur y Adinelsa.

¹⁵ Hidrandina, Electronorte, SEAL, Electro Tocache, Empresa de Servicios Eléctricos Municipales de Paramonga (Emsemsa), Electro Pangoa, Empresa de Distribución y Comercialización San Ramón, EGEPSA y Eilhicha.

¹⁶ Consorcio Villacurí, Electro Dunas y Electro Ucayali.

En los demás casos, el ciudadano tendrá que escuchar las diversas posibilidades ofrecidas, tantear cuál sería la elección más apropiada y probablemente realizar varios intentos hasta lograr que le conteste un asesor para presentar un reclamo, ocasionándole con ello, confusión, malestar y pérdida de tiempo; circunstancias que se erigen como medidas perniciosas que pueden disuadirlo de presentar su recurso.

Modalidad de atención telefónica con opciones pregrabadas (empresas distribuidoras de electricidad)



Elaboración propia

3.1.3 La información que se imparte en la comunicación telefónica.

i. Otorgamiento de información distinta por asesores de una misma empresa.

Es fundamental que la información brindada vía el medio telefónico sea veraz, confiable, homogénea y sencilla. Sin embargo, se ha identificado que en algunas ocasiones, las respuestas de los asesores dependen del criterio personal de cada trabajador y no de una posición institucional uniforme.

Tal es el caso, por ejemplo, de la atención recibida mediante comunicación telefónica con Electrocentro en relación con una consulta sobre fraccionamiento de facturaciones impagas. Un asesor indicó que el trámite era automático y el segundo señaló que era necesario presentar una solicitud¹⁷.

ii. Información equívoca sobre la aplicación del fraccionamiento de deudas.

En abril del 2020, el Poder Ejecutivo estableció¹⁸ que los recibos pendientes de pago de los servicios de energía eléctrica y de gas natural de la población vulnerable¹⁹ que se hayan emitido en marzo del 2020 o que comprendan algún consumo realizado durante el estado de emergencia nacional, podrán ser fraccionados por las empresas de distribución eléctrica y de gas natural por ductos hasta en 24 meses. En mayo del 2020, Osinergmin prescribió que el fraccionamiento se realizaría automáticamente en 24 cuotas²⁰, sin perjuicio de que el usuario pueda solicitar la reducción del número de cuotas del fraccionamiento y/o adelantar el pago parcial o total de la deuda.

¹⁷ Se realizaron dos llamadas, debido a que se cortó la primera comunicación.

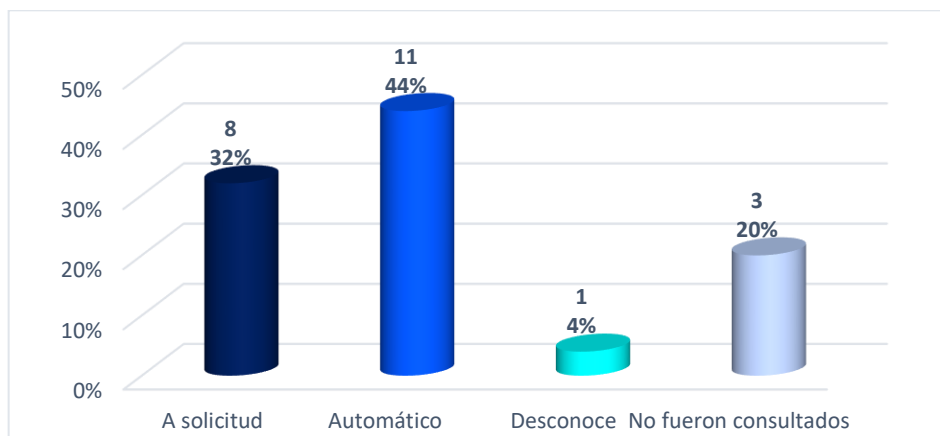
¹⁸ Mediante Decreto de Urgencia N° 035-2020 del 03.04.2020, artículo 3 numeral 1.

¹⁹ Los Decretos de Urgencia N° 035-2020 y 062-2020 califican como vulnerables a los usuarios: 1. residenciales con consumos de hasta 100 kW.h/mes (electricidad) o 20 m3/mes (gas natural); 2. de sistemas eléctricos rurales no convencionales abastecidos con suministro fotovoltaico autónomo; 3. con consumos hasta 300 kW.h/mes a partir de mayo 2020 y mientras se mantenga el estado de emergencia nacional.

²⁰ Con Resolución De Consejo Directivo Organismo Supervisor de la Inversión En Energía y Minería Osinergmin N° 047-2020-OS/CD del 09.05.2020, artículo 7 numerales 6, 7 y 8.

Sobre este punto, los trabajadores de las empresas eléctricas, encargados de la atención al público vía telefónica, proporcionaron información que evidencia que los concesionarios vienen aplicando el fraccionamiento de manera particular y el 32% habría estado incumpliendo con la aplicación automática del fraccionamiento antes señalado.

Información sobre acceso a fraccionamientos de deuda



Elaboración propia

iii. Desconocimiento de disposiciones de facilidades de pago.

Otra información consultada a través de los canales de atención está referida al “Bono Electricidad”²¹, mecanismo extraordinario de subsidio²² aplicable a recibos de electricidad del periodo: marzo-diciembre 2020, que no estén en proceso de reclamo y cuyo otorgamiento se aplica por única vez. Sin embargo, en el Consorcio Villacurí informaron lo siguiente:



“(...) Solo recepcionamos (sic) temas de emergencia y una u otra vez reclamos. Sobre este tema lo ve el área comercial. Solo estamos recepcionando (sic) como le digo reclamos y emergencias, de la ley no tenemos conocimiento”.

Fuente: Comunicación telefónica del 17.07.2020

Estas situaciones traen como consecuencia que los usuarios carezcan de la información necesaria sobre los alcances de la normativa emitida en el periodo de emergencia. Asimismo, podría ser un indicador de que podrían presentarse problemas similares en otras empresas sobre este mismo tema o sobre otros temas.

Por ello, urge que se capacite al personal que se encarga de las centrales telefónicas de las empresas de distribución eléctrica, para que los lineamientos de actuación puedan ser comunicados con claridad a los usuarios, en materia de reclamos, bono de electricidad, fraccionamientos, plazos de atención de reclamos y posibilidad de impugnación, entre otros.

3.2 Plataformas web

A continuación, se detallan las páginas web de las empresas distribuidoras de electricidad supervisadas.

²¹ Decreto Supremo N° 074-2020, publicado el 27.06.2020.

²² Por un monto total por suministro eléctrico de hasta S/160.

Plataformas *web* de empresas distribuidoras de electricidad

N°	Empresa	Web
1.	Adinelsa	http://www.adinelsa.com.pe/adinelsaweb/
2.	Coelvisac	https://coelvisac.com.pe
3.	Edelsa	https://www.edelsa.com.pe
4.	EGEPSA	https://egepsacomercial.wordpress.com
5.	Eilhicha	http://eilhicha.com/
6.	Electro Dunas	https://www.electrodunas.com
7.	Electro Pangoa	http://www.electropangoa.ceatec.com.pe/
8.	Electro Puno	https://www.electropuno.com.pe/web3/
9.	Electro Sur Este	https://www.else.com.pe/else/
10.	Electro Tocache	https://electrotocache.pe
11.	Electro Ucayali	https://www.electroucayali.com.pe/Portal/
12.	Electrocentro	https://www.distriluz.com.pe/electrocentro/
13.	Electronorte	https://www.distriluz.com.pe/ensa/
14.	Electrosur	http://www.electrosur.com.pe/
15.	ELOR	http://www1.elor.com.pe/portal_elor/
16.	EMSEMSA	https://emsemsa.com.pe/
17.	EMSEUSAC	http://www.emseu.com/
18.	ENEL	https://www.enel.pe
19.	ENOSA	https://www.distriluz.com.pe/enosa/
20.	Esempat	https://esempatsac.com/
21.	Hidrandina	https://www.distriluz.com.pe/hidrandina/
22.	Luz del Sur	https://www.luzdelsur.com.pe/ http://www.luzdelsur.com.pe/
23.	Proyecto Especial Chavimochic	http://www.chavimochic.gob.pe/
24.	SEAL	http://www.seal.com.pe/Paginas/Inicio.aspx
25.	SERSA	https://www.sersa.pe/

Elaboración propia

Fuente: Páginas *web*, revisado el 16.12.2020

3.2.1 Problemas de implementación adecuada de las páginas *web*.

La habilitación de las páginas *web* de las empresas distribuidoras de electricidad es un aspecto básico para la difusión de información y atención de los usuarios. En ese sentido, es fundamental que la información que contengan sea relevante y de acceso sencillo, así como debe estar efectivamente a disposición del consumidor; motivo por el cual, la supervisión del organismo regulador también debe abarcar los aspectos cualitativos de las páginas *web*.

Al revisar las páginas *web*, encontramos diversos problemas, como expondremos a continuación.

*i. Falta de actualización y habilitación de vínculos en plataformas *web*.*

La Empresa Municipal de Servicios Eléctricos de Pativilca si bien tiene una página *web*, ésta tiene escasos enlaces habilitados y algunas opciones están en inglés.

Enlaces en inglés

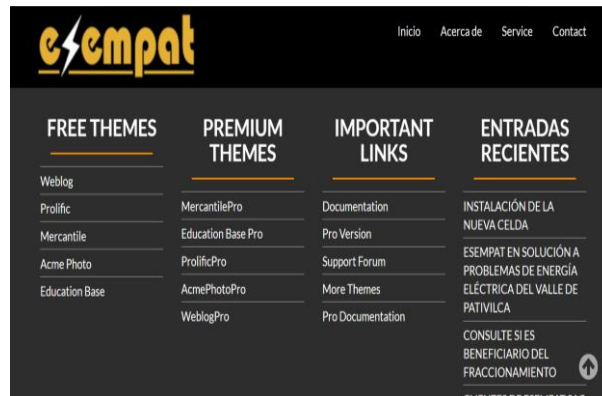


Revisado en:

<https://esempatsac.com/>

Fuente: Página web de Esempat, revisada el 16.12.2020

Escasos enlaces



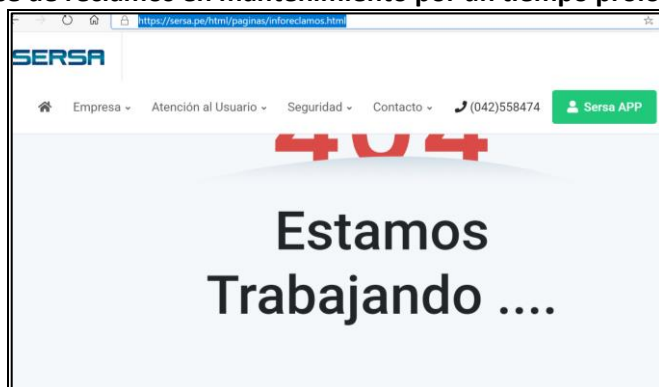
Revisado en:

<https://esempatsac.com/2020/06/29/beneficiariofraccionamiento/>

ii. Demora en solucionar problemas de mantenimiento de las páginas web

La página web de la Empresa Servicios Eléctricos Rioja cuenta con un vínculo para la presentación del reclamo, pero está en mantenimiento desde julio 2020.

Enlace de reclamos en mantenimiento por un tiempo prolongado

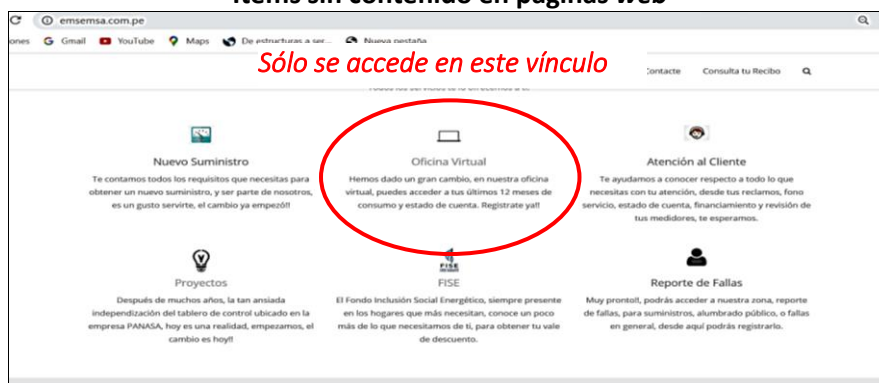


Fuente: Página web de SERSA, recuperado el 16.10.2020 y 04.12.2020

iii. Existencia de varios ítems de vínculos sin acceso.

La página principal de la empresa Emsemsa presenta seis vínculos informativos, pero solamente el de "Oficina Virtual" proporciona acceso a información.

Ítems sin contenido en páginas web



Fuente: Página web de EMSEMSA, revisada el 16.10.2020 y 04.12.2020

3.2.2 La opción de reclamos en las plataformas web

De las 25 empresas, únicamente 16 tienen enlaces directos para la presentación de reclamos. Sin embargo, en cuatro de ellas, el reclamo se encuentra bajo otras denominaciones.

Enlaces para reclamo con denominaciones distintas

N°	Empresa	Denominación	Ruta del enlace	Enlace de reclamo
1	Electrosur	Atención al cliente	Reclamos por correo	electrosur.com.pe
2	Hidrandina	Consultas y atenciones	Reclamos	https://servicios.distriluz.com.pe/Oficina Virtual/Suministro/Reclamo
3	Electrocentro		Reclamos	
4	ENOSA		Reclamos	

Elaboración propia

Fuente: Páginas webs de las empresas, consulta realizada el 4 de diciembre del 2020

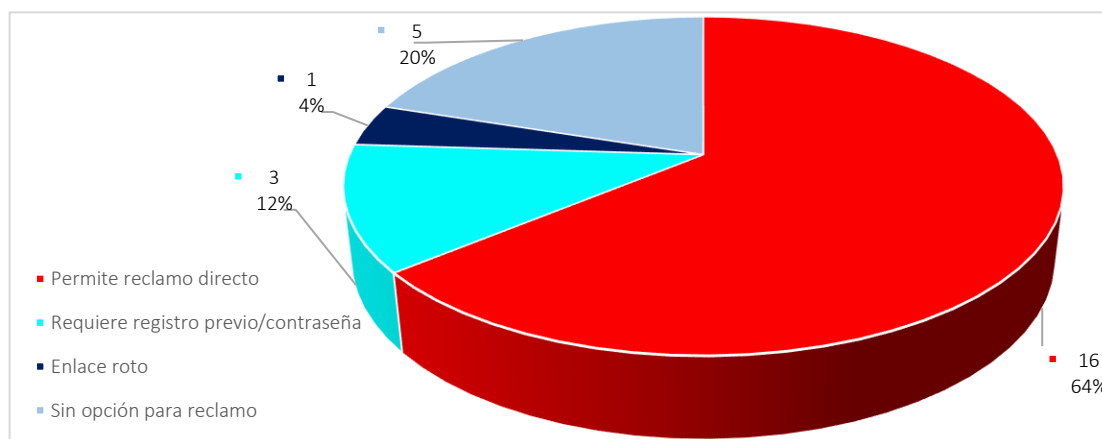
Por otro lado, otras tres empresas establecen formas de presentar reclamos en línea pero usando metodologías que requieren registros o contraseñas; una empresa cuenta con un enlace que no funciona; y cinco empresas carecen de toda opción para presentar reclamos por esta vía.

Empresas distribuidoras de electricidad cuyas páginas web dificultan o impiden la presentación de reclamos en línea

Empresa	Observaciones
ELOR	Tiene la opción de reclamos en línea, pero el enlace conduce a la Oficina Virtual, a la cual se accede con clave: http://www.elor.com.pe/iscon/login.aspx
Electro Puno	Tiene la opción reclamos, sin embargo, el enlace lleva a la Oficina Virtual, la cual requiere clave de acceso: http://web.electropuno.com.pe/OficinaVirtualV2/Account/Login.aspx?ReturnUrl=%2foficinavirtualv2
ENEL	Tiene la opción de registrar y consultar reclamos. Sin embargo, requiere de registro previo y requiere contraseña: https://www.enel.pe/es/Ingresar.html
Electro Ucayali	Tiene la opción de reclamos, pero no permite la presentación: https://www.electroucayali.com.pe/Portal/Reclamos.aspx
Electro Pangoa	No cuenta con ninguna opción para reclamar en línea.
Electro Tocache	
Esempat	
EMSEMSA	
SEAL	

Elaboración propia

Opción de reclamo en línea en páginas web



Elaboración propia

3.2.3 Impugnaciones en las plataformas web.

i. Ausencia de opción para presentar impugnaciones en línea

De conformidad con el artículo 22 del Procedimiento Administrativo de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural²³, la resolución emitida por la empresa distribuidora puede ser cuestionada a través de recursos administrativos (reconsideración y apelación). Asimismo, el artículo 34 del mencionado procedimiento, establece que el usuario en cualquier estado del procedimiento de reclamo, y hasta antes de que éste concluya, podrá presentar ante la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios - JARU queja contra la empresa distribuidora.

Al igual que en el caso de los reclamos, sería muy útil que las empresas puedan habilitar opciones para presentación de impugnaciones, y así poder mejorar la atención de los usuarios/as. Sin embargo, de la revisión de las páginas web, sólo la empresa Luz del Sur tiene habilitada esta opción.

ii. Falta de publicación de formatos imprimibles

Se ha constatado que únicamente Electro Pangoa tiene disponibles los formatos de reclamo, queja, medida cautelar, reconsideración y/o apelación para su impresión y llenado manual, en tanto que el Proyecto Especial Chavimochic solo tiene el formato de reclamos.

3.2.4 Correos electrónicos para presentación de reclamos.

i. No se consignan correos electrónicos en las páginas web

De las 25 empresas distribuidoras, tres no consignan correo electrónico, en su página web.

Páginas web en las cuales no se consignan correos electrónicos

N°	Empresa
1	EMSEMSA
2	EGEPSA
3	Esempat

Fuente: Páginas web de las empresas, revisadas el 04 de diciembre del 2020.

ii. Ausencia de indicación expresa de la posibilidad de reclamar vía correo electrónico

Aunque 22 empresas han consignado un correo electrónico en sus respectivas páginas web, únicamente 12 indican expresamente que se puede presentar un reclamo por este medio.

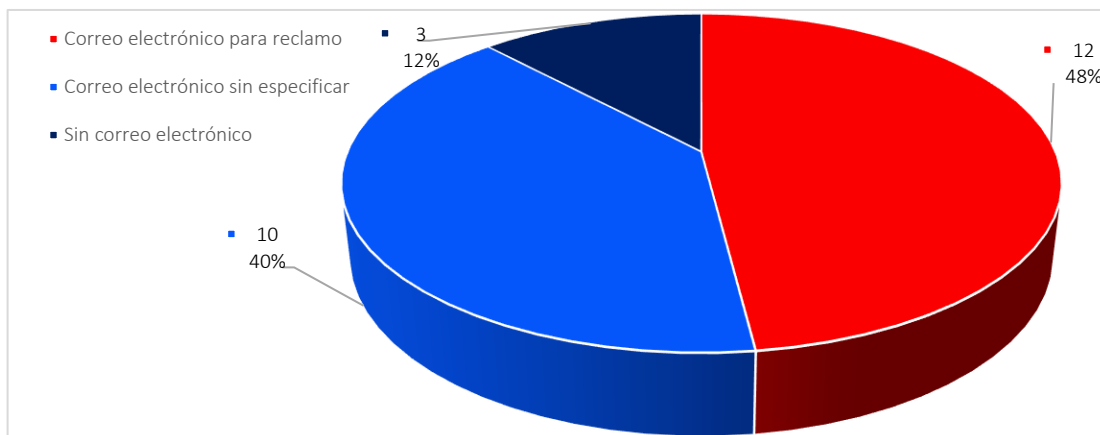
Empresas que no indican expresamente que se puede hacer reclamo por correo electrónico

N°	Empresa prestadora de servicio de electricidad	Correo electrónico
1	Adinelsa	fonoenergia@adinelsa.com.pe
2	Electro Puno	punoluz@electropuno.com.pe
3	Electro Tocache	empresa@electrotocache.pe
4	Electrocentro	electrocentro@distriluz.com.pe
5	ENOSA	enosa@distriluz.com.pe
6	Electronorte	serviluzensa@distriluz.com.pe
7	EMSEUSAC	atencionalcliente@emseu.com
8	Hidrandina	atencionhdna@distriluz.com.pe
9	Luz Del Sur	fonoluz@luzdelsur.com.pe
10	Proyecto Especial Chavimochic	pechavimochic@chavimochic.gob.pe

Fuente: Páginas web de las empresas, revisadas el 04.12.2020.

²³ Aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 671 2007-OS/CD y modificatorias.

Correos electrónicos consignados en páginas web, disponibles para los usuarios



Elaboración propia

Fuente: Páginas webs de las empresas, consulta realizada el 04.12.2020

Sobre la vía de correo electrónico para la presentación de reclamos, cabe recordar, que las empresas de distribución eléctrica²⁴ deben garantizar que las comunicaciones electrónicas sean efectivamente recibidas por los usuarios, para lo cual los sistemas informáticos deben permitir a Osinergimn verificar el mayor nivel de trazabilidad de la entrega de la comunicación, que sea auditable según la opción acordada. Asimismo, debe existir un control de los mecanismos de confirmación de recepción de correos electrónicos, y las reclamaciones registradas en atención a las inconformidades presentadas con respecto a las comunicaciones electrónicas, sea por correo u otros.

3.2.5 Recibos virtuales y pagos en línea.

Siete distribuidoras de electricidad no tienen recibo en las plataformas web; y catorce concesionarias carecen de la opción de pago en línea.

Ausencia de recibos virtuales o pagos en línea

Empresa prestadora del servicio de electricidad	Recibo digital	Pago en línea
Adinelsa	Sí	No tiene
Coelvisac	No tiene	No tiene
Electro Pangoa	Sí	No tiene
Electro Puno	Sí	No tiene
Electrosur	No tiene	No tiene
Edelsa	No tiene	No tiene
Eilhicha	Sí	No tiene
EGEPSA	(*)	No tiene
Electro Tocache	(**)	No tiene
EMSEMSA	Sí	No tiene
Esempat	No tiene	No tiene
EMSEUSAC	No tiene	No tiene
Proyecto Especial Chavimochic	Sí	No tiene
SERSA	Sí	No tiene

(*): Sólo cuenta con información de recibos actualizada a setiembre 2020.

(**): El enlace para este propósito está roto (no funciona).

Elaboración propia

Fuente: Páginas web de las empresas, revisadas el 04.12.2020.

²⁴ Resolución de Consejo Directivo N° 139-2018-OS/CD, del 28 de agosto del 2018, numeral 5.4.

3.2.6 Enlaces sobre acceso al fraccionamiento y bonos de electricidad

Doce empresas cuentan con un vínculo en sus plataformas *web* que permite a los usuarios conocer si pueden acceder al fraccionamiento del Decreto de Urgencia N° 035-2020 y modificatorias. Las demás carecen de dicho enlace. En particular, la Empresa de Interés Local Hidroeléctrica Chacas - Eilhicha, aunque consigna detalles sobre dicho procedimiento, no proporciona información del usuario en particular.

Por otro lado, tres empresas no tienen vínculo para que los usuarios puedan conocer si acceden al bono de electricidad del Decreto de Urgencia N° 074-2020 y modificatorias²⁵.

Plataformas *web* sin opción para conocer si se accede al fraccionamiento

Empresa prestadora de servicio de electricidad	No cuenta con información sobre si el usuario cuenta con acceso al	
	Fraccionamiento	Bono de electricidad
Adinelsa	X	
Coelvisac	X	
Electro Pangoa	X	X
Electro Puno	X	
Electro Sur Este	X	
Edelsa	X	
Eilhicha	X	
Electro Tocache	X	
EMSEMSA	X	X
Esempat	X	
EMSEUSAC	X	
Proyecto Especial Chavimochic	X	X
SEAL	X	

Elaboración propia

Fuente: Páginas *web* de las empresas, revisadas el 04.12.2020.

3.3 Oficinas virtuales

Diecisiete empresas de distribución eléctrica han incorporado oficinas virtuales como un mecanismo de atención a los usuarios, en la cual puede visualizar recibos, presentar reclamos, entre otros. Para poder utilizar estas oficinas, es necesario que el usuario se registre previamente y genere una contraseña o clave de acceso, motivo por el cual, se requiere asignación de claves fáciles de recordar y mecanismos sencillos de recuperación de clave.

Empresas prestadoras del servicio de electricidad que no tienen oficina virtual

Adinelsa	EGEPSA
Coelvisac	Electro Tocache
Edelsa	Esempat
Eilhicha	EMSEUSAC

Elaboración propia

Fuente: Páginas *web* de las empresas, revisadas el 04.12.2020.

En ese sentido, dada a la cantidad de empresas que tienen Oficinas Virtuales, debe entenderse a este mecanismo como una oportunidad que debe ser desaprovechada e impulsada para uso masivo con instructivos sencillos y de fácil acceso.

²⁵ El Decreto de Urgencia N° 074-2020 crea el "Bono Electricidad", subsidio monetario de hasta S/160 soles, a favor de usuarios residenciales focalizados para cubrir los montos de sus correspondientes recibos por el servicio público de electricidad que comprendan consumos pendientes de pago del periodo marzo - diciembre 2020 y que no estén en proceso de reclamo.

3.4 Mesa de partes virtuales

La implementación de mesas de partes virtuales²⁶ constituye una estrategia de excelente utilidad para disminuir el desplazamiento de las personas durante el estado de emergencia nacional, ya que permite el ingreso de datos, el anexo de documentos y la generación de un número de registro o expediente.

AL respecto, 16 empresas han implementado este mecanismo, aunque en dos de ellas, se requiere contar con registro previo y contraseña (Adinelsa y SEAL).

Empresas prestadoras del servicio de electricidad que no cuentan con mesas de partes virtuales

Coelvisac	Electro Tocache
Electro Dunas	EMSEMSA
Electro Pangoa	Esempat
Edelsa	EMSEUSAC
Eilhicha	SERSA
EGEPSA	

Elaboración propia

Fuente: Páginas web de las empresas, revisadas el 04.12.2020.

3.5 Redes sociales (*whatsapp, facebook y twitter*)

3.5.1 Falta de implementación de redes sociales

De otro lado, un grupo de empresas han optado por el uso de redes sociales para establecer canales de atención alternativos. Así, se ha observado que la red social más utilizada por las empresas es el *facebook* (20), seguido del *whatsapp* (16) y del *twitter* (10).

Empresas prestadoras del servicio de electricidad que carecen de redes sociales

<i>Facebook</i> (1)	<i>Whatsapp</i> (9)	<i>Twitter</i> (11)
	Coelvisac	Coelvisac
	Electro Dunas	Electro Dunas
		Electro Pangoa
	ELOR	
	Electro Ucayali	
		Electro Puno
	Electrosur	
		Edelsa
	Eilhicha	Eilhicha
		EGEPSA
	Esempat	Esempat
		EMSEUSAC
	Luz del Sur	Luz del Sur
	Proyecto Especial Chavimochic	
SERSA		SERSA

Elaboración propia

Fuente: Páginas web de las empresas, revisadas el 04.12.2020.

3.5.2 Ausencia de procedimiento de reclamos presentado a través de redes sociales

²⁶ La mesa de partes virtual es el servicio online que facilita que el usuario remita electrónicamente los documentos necesarios para iniciar un trámite, sin necesidad de apersonarse ante la entidad.

Asimismo, sobre este punto, cabe recalcar que no está definido el procedimiento que se sigue cuando un usuario usa las redes sociales para formular un reclamo, situación que viene originando inconformidad entre los recurrentes.

3.6 Aplicaciones de uso en la telefonía celular (*apps*)

Dieciséis empresas distribuidoras de electricidad han venido implementando aplicaciones que se descargan e instalan en los teléfonos celulares.

Empresas que no cuentan con *apps*

Electrosur	Proyecto Especial Chavimochic
Coelvisac	Eilhicha
EMSEUSAC	EGEPSA
EMSEMSA	Edelsa
Electro Pangoa	Esempat

Elaboración propia

Por otra parte, se ha evidenciado la ocurrencia de problemas con el acceso a algunas opciones del menú de las aplicaciones, como demoras en el registro de los usuarios, requerimiento constante de varias actualizaciones que dificultan el uso de las opciones de los servicios, y en general diversas fallas que no permiten el ingreso adecuado a las facturaciones. A continuación, algunos ejemplos de publicaciones en las propias páginas de las empresas referidas a los problemas presentados:

Dificultad para el acceso a la aplicación

 7:19 Enel Perú 2.5★ Calificaciones y opiniones	 11:49 Luz del Sur 3.2★ Calificaciones y opiniones
Descargué la aplicación, y no me deja entrar, me sale pantalla de " actualizar ahora ", presiono esa única opción, y me manda a play store, pero no hay ninguna actualización disponible, presiono "abrir", y me sale de nuevo la pantalla de actualización, no se puede omitir.	Es horrible, tengo varios días intentando pagar por medio de esta App y y hasta ahora, siempre sale error, además cuando se intenta tratar de cancelar el pago más de tres vece, , sale el mensaje que se paso la cantidad de intentos. Y yo que me encuentro en provincia hasta no puedo pagar mi recibo de la casa en lima, además a esa app ya envié dos mensaje de texto y hasta ahora no tengo repuesta de la empresa

Fuente: Redes sociales de las empresas distribuidoras

4. Los canales remotos de atención de las empresas de distribución de gas natural por ductos.

Las empresas distribuidoras de gas natural cuentan con atención telefónica y a través de páginas *web*, herramientas importantes para la difusión de información relacionada a las facturaciones, así como para posibilitar la presentación de reclamos por parte de los usuarios²⁷.

4.1 Demoras en la atención telefónica en empresas de gas natural.

Las empresas de gas natural cuentan con líneas telefónicas para la atención del público. Sin embargo, se pudo observar deficiencias en este canal (por demoras en contestar y la necesidad de realizar varios intentos), que pueden dar lugar a que los usuarios dejen de reclamar o decidan desplazarse a sus oficinas.

Líneas telefónicas para la atención al público de las empresas de gas natural

Empresa	Canal telefónico
Cálidda	01-6149000
Contugás	056-531919
Quavii	0-801-00001
Naturgy*	0801-14441

*: La concesión de Naturgy ha caducado y ha sido asumida provisionalmente por Petroperú (Resolución Suprema N° 009-2020-EM, del 05.12.2020).

Elaboración propia

4.2 Las páginas *web* no tienen acceso directo para reclamos.

Las empresas de gas natural cuentan con las páginas *web* que se señalan a continuación.

Páginas *web* de las empresas distribuidoras de gas natural

N°	Empresa de gas natural por ducto	Página <i>web</i>
1	Cálidda	https://www.calidda.com.pe/
2	Contugás	https://www.contugas.com.pe/
3	Quavii	http://www.quavii.pe/
4	Naturgy	https://www.naturgy.com.pe/

Elaboración propia

Sin embargo, en el caso de Cálidda, hasta el mes de junio 2020, no se advertía ninguna información relacionada con los fraccionamientos de los recibos ni en la página *web* ni en la aplicación habilitada para los usuarios. Asimismo, en esta página no se consigna correo *web* para la presentación de reclamos, situación que incumple la normativa vigente.

En cuanto a Contugás, al mes de agosto del 2020, no se había publicado la información sobre las facilidades de pago de los recibos de electricidad, y esto se debería a que no se va a aplicar el fraccionamiento tal como fue comunicado por el personal de atención telefónica en la llamada realizada por la Defensoría del Pueblo:



(...) Actualmente, respecto a los fraccionamientos no tenemos un fraccionamiento ni automático ni a solicitud de parte. La norma no impone aplicar el fraccionamiento. (...)Se está haciendo la revisión de los intereses para su aplicación. (...)

Comunicación telefónica del 03.08.2020

Asimismo, la página *web* de Contugás detalla en primer lugar los canales de atención presenciales, pese a que, en el actual contexto de emergencia sanitaria, las empresas deberían priorizar la difusión

²⁷ La atención remota de las empresas de gas natural fue supervisada en el periodo del 29.07.2020 al 03.08.2020 y el 20.10.2020.

de los canales virtuales para evitar contagio del COVID-19. Por otro lado, se evidencia un trato diferenciado para la atención de los clientes residenciales y comerciales, debido a que, en este último caso, se ofrece la posibilidad de comunicarse con un equipo comercial, alternativa que no es brindada a los clientes residenciales.

Publicación de página web de Contugás

Priorización de canales presenciales	Diferencias en la atención de clientes residenciales e industriales
www.contugas.com.pe/nosotros/contactenos CONTUGAS NOSOTROS CONTACTENOS Contáctenos 1. Si eres un cliente residencial o comercial tenemos los siguientes canales de atención: Acércate a nuestros Centros de Atención al Cliente: Ica: Av. Conde de Nieva N° 317 Urb. Luren, Ica Pisco: Av. San Martín N° 882, Pisco Cercado Chincha: Calle Callao N° 138, Chincha Alta Nazca y Marcona: Ofimovil, Haz clic aquí para saber su ubicación. (hacer un link a http://www.contugas.com.pe/clientes/gestion-comercial/cronograma-ofi-movil) Llámanos al: Aló Contugas: (056)53-1919	www.contugas.com.pe/nosotros/contactenos del día, solo tienes que marcar "1808" 2. Si eres un cliente industrial comunícate con nuestro equipo comercial: Ejecutivos comerciales región Ica Jose Olivera -> jose.olivera@contugas.com.pe Jhonny Vega -> jhonnyvega@contugas.com.pe Subgerente Eduardo Patrón -> Soluciones industriales@contugas.com.pe http://www.contugas.com.pe/clientes/gestion-comercial/quienes-son-nuestros-clientes/industrias

Fuente: Página web de la empresa Contugás (03.08.2020)

En cuanto a Naturgy, se evidencia una falta de actualización de la página web, debido a que su concesión ha caducado.

4.3 Las páginas web no tienen enlaces directo para reclamos.

Para el acceso a reclamos en las páginas web, el usuario previamente tiene que ingresar a varios enlaces:

Ruta de acceso a enlace para presentar un reclamo

Empresa	Reclamos	Ruta del enlace				
		N° de enlaces	Enlace 1	Enlace 2	Enlace 3	Enlace 4
Cálidda	Sí	4	Página Principal. En lado superior derecho: "Atención de cliente".	Atención al cliente (información relevante)	Reclamos. En lado inferior: "Procedimiento de reclamos".	Registro de reclamos de clientes y registro de reclamos de no clientes
Contugás	Sí	3	Página principal. En lado inferior derecho: "Libro de Reclamación"	Atención virtual	Registro de atención (reclamos)	
Quavii	Sí	2	Página principal. Oficina virtual	Reclamos		
Naturgy	Sí	4	Página principal. Oficina virtual. Grandes clientes	Servicio al cliente	Peticiones, quejas y reclamos	Enviar reclamo

Elaboración propia

Como se puede apreciar del cuadro, para que se acceda al enlace de Reclamos se tiene que comenzar por un vínculo, bajo una denominación distinta a Reclamos. En cuanto a las diferentes

denominaciones, cabe señalar que éstas pueden generar confusiones, como por ejemplo en la Empresa Naturgy, en cuya página se inicia la ruta para el vínculo, con la denominación “Grandes clientes”.

4.4 No tienen *whatsapp*.

De acuerdo con el INEI, durante el año 2020 se produjo un incremento en las telecomunicaciones²⁸ del 10,54% respecto al periodo 2019²⁹. Ello conlleva también una mayor recurrencia a las redes sociales por parte de los usuarios de los diversos servicios públicos, a fin de realizar consultas y trámites múltiples (siendo las más usadas *whatsapp*, *facebook*, y *twitter*). Sin embargo, no todas las empresas cuentan con canales de atención en las referidas redes sociales.

Redes sociales de empresas de gas natural

Empresa	Facebook	Twitter	Whatsapp
Cálidda	https://www.facebook.com/CALIDDA	https://twitter.com/CaliddaPeru	NO
Contugás	https://www.facebook.com/Contugás	https://twitter.com/contugas_sac	NO
Quavii	https://www.facebook.com/pages/Quavii/1689486948013098	https://twitter.com/Quavii	948259147
Naturgy	https://www.facebook.com/Naturgy	https://twitter.com/Naturgy	NO

Elaboración propia

4.5 No tienen mesa de partes virtuales.

Ninguna de las empresas de gas natural cuenta con mesa de partes virtual, situación que debe ser superada, con su pronta habilitación para que los ciudadanos y entidades puedan acceder mediante este mecanismo de entrega de documentación.

4.6 Dificultades en las aplicaciones móviles

De la revisión de los comentarios vertidos en la mensajería de las aplicaciones de las empresas, se observan diversas disconformidades por parte de los usuarios. En Contugás, los reclamos se centran en problemas de funcionamiento y ausencia de opciones, y en Cálidda se hace referencia a problemas de acceso.

²⁸ Referidos a los servicios de telefonía (incremento del 15,12%) y de internet y televisión por suscripción (incremento del 10,78%).

²⁹ INEI, Informe Técnico N° 002. Febrero 2021. Diciembre 2020, p. 13. Disponible en: <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-produccion-nacional-dic-2020.pdf> (revisado: 23.02.2021).

5. Distribución y capacitación del personal de atención al público.

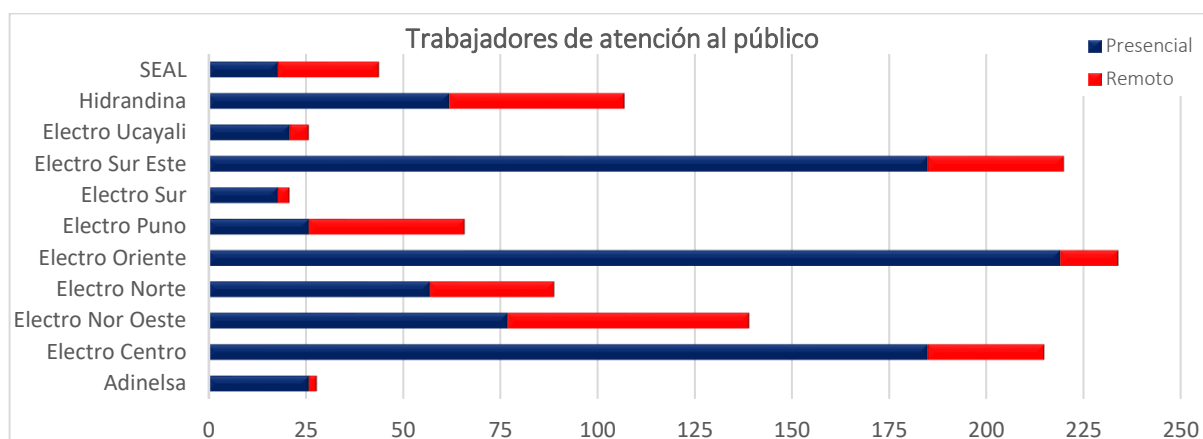
De acuerdo con la información proporcionada por el Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado - Fonafe, menos de la cuarta parte de trabajadores dedicados a la atención del público (299 personas) depende directamente de la empresa concesionaria de electricidad, en tanto que el 76,53% se encuentran contratados bajo servicios tercerizados o de intermediación laboral (910 personas).

Asimismo, el 75,19% de los trabajadores están dedicados a la atención presencial y el 24,81% a la atención remota.

Modalidad de contratación de personal de empresas distribuidoras de electricidad bajo el ámbito de Fonafe

Empresa	Cantidad de personal de atención					
	Presencial			Telefónica, correos electrónicos, redes sociales y plataformas web		
	Propio	Terceros	Intermediación laboral/ cooperativa	Propio	Terceros	Intermediación laboral/ cooperativa
Adinelsa	0	26	0	0	2	0
Electrocentro	37	135	13	0	30	0
ENOSA	5	72	0	5	57	0
Electronorte	17	40	0	6	26	0
ELOR	39	180	0	5	10	0
Electro Puno	6	0	20	2	28	10
Electrosur	5	13	0	3	0	0
Electro Sur Este	76	87	22	2	33	0
Electro Ucayali	2	19	0	2	3	0
Hidrandina	62	0	0	0	45	0
SEAL	0	18	0	5	20	1
Total	249	590	55	30	254	11

Fuente: Fonafe - actualizado al mes de octubre del 2020.



Elaboración propia

Fuente: Fonafe - actualizado al mes de octubre del 2020.

La empresa SEAL ha programado capacitaciones semanales y ELOR ejecuta capacitaciones de manera semanal y trimestral.

Por otra parte, la mayor parte de empresas supervisadas ha programado capacitaciones de periodicidad mensual, plazos que no permitirían una adecuada retroalimentación e impartición de

capacitación al personal que tiene que interactuar constantemente con los usuarios. Finalmente, Electro Ucayali ha fijado capacitaciones trimestrales.

Al respecto, debe señalarse que la ejecución de capacitaciones muy espaciadas en el tiempo no logran su objetivo, en un escenario de condiciones cambiantes, como es el contexto de la emergencia nacional en que se encuentra el país, en donde se toman diversas decisiones que varían el marco en el que se desarrollan los servicios públicos de electricidad y gas natural, que afectan la relación entre el usuario y la concesionaria; por lo cual los operadores (que se convierten en la cara visible de la empresa ante el cliente) deben encontrarse premunidos de todo el conocimiento necesario para una orientación adecuada.

Periodicidad de la capacitación del personal de empresas distribuidoras de electricidad bajo el ámbito de Fonafe

Empresa	Personal de atención al público		
	Propio	Terceros	Intermediación laboral/ cooperativa
Adinelsa	-	Mensual	-
Electrocentro	Mensual	Mensual	-
ENOSA	Mensual	Mensual	-
ELOR	Semanal / mensual	Semanal / mensual	-
Electro Puno	Semanal	Mensual	Mensual
Electrosur	Mensual	Mensual	-
Electro Sur Este	Mensual	Mensual	Mensual
Electro Ucayali	Trimestral	Trimestral	-
Electronorte	Mensual	Semanal / trimestral	-
Hidrandina	Semanal	Mensual	-
SEAL	Semanal	Semanal	-

Fuente: Fonafe - actualizado al mes de octubre del 2020.

6. Atención presencial y aglomeraciones incrementan riesgo de contagio por COVID-19.

La Defensoría del Pueblo, a través de sus oficinas defensoriales y módulos de atención, ha venido interviniendo de oficio y a nivel nacional ante problemas en la atención de los usuarios del servicio de electricidad y ha realizado supervisiones in situ en Trujillo, Huancayo, Chimbote y Jaén, en el periodo comprendido del 28.09.2020 al 15.10.2020, constatando largas colas de usuarios que se apersonaron a las instalaciones de dichas empresas a fin de interponer reclamos y obtener información sobre sus facturaciones, fraccionamientos y aplicación del Bono Electricidad, y muchos de los usuarios no guardaban la distancia de seguridad debido a que no se ha implementado una adecuada señalización para asegurar el distanciamiento físico entre las personas, con riesgo de contagio del COVID 19.

En la supervisión en las afueras del local de Hidrandina (**Trujillo**), se verificó que la gran mayoría de usuarios se acerca para formular reclamos por la excesiva facturación y los altos montos en sus recibos, mientras otros buscan información sobre el fraccionamiento de sus deudas, pues no entienden cómo funciona, o desean que se les informe sobre el incremento en el monto de sus recibos. Asimismo, algunos usuarios manifestaron que estaban en la cola desde las 6:00 am para lograr ser atendidos, pues la empresa solo atiende hasta las 2:00 pm³⁰.

En **Chimbote**, se constató que Hidrandina atiende en el mismo horario que en Trujillo, lo que genera aglomeraciones ante la gran demanda³¹. Del mismo modo, en **Jaén**, se identificó que en las inmediaciones del local de ELOR, muchos usuarios hacían colas desde muy temprano, generando cansancio, incomodidad y riesgos para la salud³².

Asimismo, en la visita al local de Electrocentro (**Huancayo**) se tomó conocimiento que la presencia de muchos usuarios se debía a que no han podido tener acceso a los canales virtuales o no han recibido respuesta clara de sus reclamaciones mediante aplicaciones como el *whatssapp* o correo electrónico³³.

Esta situación hace evidente la necesidad de habilitar y potenciar todos los canales de atención remotos.

³⁰ Nota de Prensa N° 1131/OCII/DP/2020 (14.10.2020). Disponible en: <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2020/10/NP-1137-2020.pdf>

³¹ Nota de Prensa N° 1151-2020 (11.10.2020). Disponible en: <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2020/10/NP-1151-2020.pdf>

³² Nota de Prensa N° 1131/OCII/DP/2020 (14.10.2020). Disponible en: <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2020/10/NP-1131-2020-.pdf>

³³ Nota de Prensa N° 1102/OCII/DP/2020(09.10.2020). Disponible en: <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2020/10/NP-1102-2020-.pdf>

Supervisión de la Defensoría del Pueblo sobre aglomeraciones por atención presencial en locales de empresas eléctricas (2020)

Electrocentro - Huancayo
(28.09.2020)



ELOR - Jaén
(28.09.2020)



Hidrandina - Trujillo
(13.10.2020)



Hidrandina - Chimbote
(14.10.2020)



Fuente: Supervisiones de la Defensoría del Pueblo a locales de atención de empresas eléctricas.

7. Conclusiones.

- 7.1 Es necesario reforzar la atención remota de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, pues ante la propagación del COVID-19, el riesgo a la salud se incrementa considerablemente en escenarios de desplazamiento y aglomeración de personas.
- 7.2 El canal telefónico constituye un medio importante para que los usuarios accedan a información, orientación y presentación de reclamos. Sin embargo, se ha comprobado que se han configurado ciertas restricciones para su uso, tales como tiempos prolongados de espera (de hasta 60 minutos) o la falta de atención a las llamadas telefónicas.
- 7.3 Al respecto, no se pudo establecer contacto telefónico con 2 empresas eléctricas; 9 contactan directamente con el asesor y 12 ofrecen menús pregrabados. De estas últimas, se pudo comprobar que sólo tres cuentan con la opción de reclamo de manera directa. Adicionalmente, el usuario dispone de hasta 30 alternativas, lo cual puede llevar a confusión.
- 7.4 Asimismo, el desconocimiento de aspectos relevantes como el fraccionamiento de deudas en el periodo de emergencia nacional y el bono de electricidad, ha evidenciado la necesidad de capacitar más intensamente al personal que atiende al público a través de los diversos canales disponibles.

Efectivamente, la adecuada implementación de la etapa informativa del procedimiento especial de reclamos, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo de Osinergmin N° 079-2020-OS/CD, depende entre otros aspectos, del mejoramiento de los canales de atención, en cuanto a su funcionalidad y accesibilidad, y para ello se requiere de capacitación del personal, a fin de que esta etapa no sea meramente formal, sino que verdaderamente cumpla con su rol de información al usuario.

- 7.5 Las páginas *web* de las empresas distribuidoras de electricidad carecen de un vínculo notorio y de fácil acceso para los reclamos e impugnaciones, y en la mayoría de páginas *web*, no se encuentran publicados los formatos imprimibles.
- 7.6 Respecto al correo electrónico, 3 empresas de electricidad no lo consignan y 10 empresas no señalan si puede ser utilizado para la presentación de reclamos.
- 7.7 Si bien las empresas distribuidoras de electricidad cuentan con aplicaciones y redes sociales habilitadas, no está definido el procedimiento a seguir en el caso que se presenten reclamos por dichas vías.
- 7.8 Por otro lado, seis empresas de distribución eléctrica carecen de oficinas virtuales. Por ello, se debe verificar que su implementación continúe y se mejore la difusión sobre el uso de esta importante herramienta.
- 7.9 En cuanto a las empresas prestadoras de gas natural, las mismas no cuentan con un acceso de fácil acceso para la presentación de reclamos en línea. Efectivamente, se debe navegar por hasta cuatro enlaces de las páginas *web* de para poder introducir el recurso. Asimismo, salvo Quavii, las demás empresas carecen de *whatsapp*, y ninguna ha habilitado una mesa de partes virtual.
- 7.10 Por otra parte, se observó el incumplimiento de señalización en algunos locales de atención visitados en las ciudades de Trujillo, Huancayo, Chimbote y Jaén. A su vez, el corto horario de

atención genera la formación de largas colas. Por tanto, no se encuentra asegurado el respeto al distanciamiento físico.

- 7.11 Conforme a lo expuesto, se ha evidenciado un conjunto de deficiencias tanto en los canales de atención remota (sea vía telefónica o por medio del empleo de herramientas en línea) como en la atención presencial, que deben ser superadas en el corto plazo. La corrección de las observaciones realizadas en el presente informe puede contribuir decisivamente a la protección de la salud de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural.

8. Recomendaciones

Al Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergmin:

1. Supervisar la disponibilidad, el estado de difusión, operatividad y funcionamiento de las líneas telefónicas para atención al público con que cuentan las empresas del servicio de electricidad y gas natural y de la información que se brinda; y, en su caso, solicitar la ampliación del número de líneas telefónicas disponibles a los usuarios y el cumplimiento de las medidas correctivas que correspondan.
2. Supervisar la disponibilidad y accesibilidad de las páginas *web* de las empresas distribuidoras de electricidad, así como la difusión de información sobre los principales aspectos de la prestación del servicio y las facilidades de pago otorgadas por el gobierno nacional (fraccionamientos y bono de electricidad). De ser el caso, disponer acciones correctivas.
3. Supervisar que las empresas prestadoras del servicio de electricidad y gas natural capaciten a su personal sobre la normativa relacionada a fraccionamientos de los servicios de estos sectores, a fin de que puedan brindar información clara y veraz, así como absolver de manera adecuada todas las consultas de la población sobre el procedimiento especial de atención de reclamos.
4. Supervisar la implementación de los canales de atención virtuales (plataformas digitales, aplicaciones, *web*, *whatsapp*, correos electrónicos, entre otros).
5. Modificar el Reglamento de Reclamaciones de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas natural, a fin de:
 - a. Establecer la obligatoriedad de contar con un número telefónico dedicado exclusivamente a la presentación y seguimiento de reclamos de los usuarios o incorporar la alternativa “reclamos” entre las opciones pregrabadas de las centrales telefónicas de atención al cliente de las empresas del servicio de electricidad y gas natural.
 - b. Establecer los estándares mínimos de los aspectos principales e información básica que deben contener las páginas *web* de las empresas distribuidoras.
 - c. Incorporar la obligación de las empresas de electricidad y gas natural de contar en sus páginas *web* con un vínculo visiblemente notorio y de fácil acceso para la interposición de reclamos e impugnaciones en línea que genere código de atención y constancia de interposición (reclamos, recursos y quejas); así como para la descarga de los formatos y entrega física, a elección del usuario.
 - d. Regular el procedimiento de atención de reclamos mediante los canales virtuales, con la finalidad de evitar la confluencia masiva de los usuarios en las oficinas de atención presencial.
6. Supervisar la implementación de los canales de atención virtuales (plataformas digitales, aplicaciones, *web*, *whatsapp*, correos electrónicos, entre otros).
7. Supervisar la implementación y cumplimiento de protocolos de prevención del COVID-19 en los centros de atención al cliente de las empresas de distribución eléctrica y gas, en protección de los derechos de los usuarios.

Al Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado -Fonafe:

8. Realizar las acciones necesarias para que las empresas distribuidoras de electricidad públicas adscritas a Fonafe mejoren sus canales de atención virtual y presencial, priorizando el uso de tecnologías de la información.

A las empresas distribuidoras de electricidad y gas natural:

9. Realizar un monitoreo exhaustivo y continuo de la atención telefónica, e implementar medidas para garantizar la disponibilidad, acceso, atención oportuna y entrega de información veraz y sencilla en cada canal de atención, con la dotación de personal necesario.
10. Evaluar la posibilidad de ampliar el número de líneas telefónicas de atención al cliente o implementar otras estrategias que permitan incrementar la posibilidad de atención e información y presentación de reclamos mediante el empleo de tecnologías de la información, con accesos y enlaces directos para las opciones de reclamo e impugnaciones.
11. Revisar de manera constante e implementar mejoras en la operatividad y accesibilidad de las páginas *web*, con una adecuada disposición de la información, con especial incidencia en el acceso al fraccionamiento de deudas durante la emergencia nacional y el bono de electricidad.
12. Reforzar la capacitación continua y periódica del personal responsable de brindar información al usuario, así como de la recepción y atención de los reclamos, independientemente de su modalidad de contratación.
13. Implementar, difundir y facilitar canales de atención virtuales: mesas de partes virtuales, oficinas virtuales, recibos digitales, pagos en línea, redes sociales y aplicaciones.
14. Cumplir con el registro y atención de inconformidades de los usuarios a consecuencia de las comunicaciones electrónicas, elaborando un reporte consolidado que incluya el seguimiento de dichas atenciones.
15. Cumplir con los protocolos sanitarios y tomar las disposiciones necesarias para evitar aglomeraciones en las afueras de sus locales de atención presencial.

Anexo 1
Empresas distribuidoras del servicio de electricidad e información disponible en plataformas web

N°	Empresa	Nombre comercial	Web	Reclamos		Impugnaciones	
				En línea	Formatos descargables	En línea	Formatos descargables
1	Empresa de Administración de Infraestructura Eléctrica S.A.	Adinelsa	http://www.adinelsa.com.pe/adinelsaweb/	Sí			
2	Consorcio Eléctrico de Villacurí SAC	Coelvisac	https://coelvisac.com.pe	Sí			
3	Electro Dunas S.A.A.	Electro Dunas	https://www.electrodunas.com	Sí			
4	Electro Oriente S.A.	ELOR	http://www1.elor.com.pe/portal_elor/	Sí			
5	Electro Pangoa S.A.C.	Electro Pangoa	www.electropangoa.com.pe				Sí
6	Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad de Puno S.A.A.	Electro Puno	https://www.electropuno.com.pe/web3/	Sí			
7	Electro Sur Este S.A.A.	Electro Sur Este	https://www.else.com.pe/else/	Sí			
8	Empresa Concesionaria de Electricidad de Ucayali S.A.	Electro Ucayali	www.electroucayali.com.pe	Sí			
9	Electrocentro S.A.	Electrocentro	https://www.distriluz.com.pe/electrocentro/	Sí			
10	Electronoroeste S.A.	ENOSA	https://www.distriluz.com.pe/enosa/	Sí			
11	Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Norte S.A	Electronorte	https://www.distriluz.com.pe/ensa/	Sí			
12	Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Electro Sur S.A.	Electrosur	http://www.electrosur.com.pe/	Sí			
13	Empresa de Distribución y Comercialización de Electricidad San Ramón S.A.	Edelsa	www.edelsa.com.pe	Sí			
14	Empresa de Interés Local Hidroeléctrica S.A. de Chacas	Eilhicha	http://eilhicha.com/	Sí			
15	EGEPSA	EGEPSA	https://egepsacomercial.wordpress.com	Sí			
16	Electro Tocache S.A.	Electro Tocache	www.electrotocache.pe				
17	Empresa de Servicios Eléctricos Municipales de Paramonga S.A.	EMSEMSA	https://emsemsa.com.pe/				
18	Empresa de Servicios Eléctricos Municipal de Pativilca S.A.C.	Esempat	https://esempatsac.com/				
19	Empresa Municipal de Servicios Eléctricos de Utcubamba S.A.C.	EMSEUSAC	http://www.emseu.com/	Sí			

N°	Empresa	Nombre comercial	Web	Reclamos		Impugnaciones	
				En línea	Formatos descargables	En línea	Formatos descargables
20	Enel Distribución Perú S.A.A.	ENEL	https://www.enel.pe	Sí			
21	Hidrandina S.A	Hidrandina	https://www.distriluz.com.pe/hidrandina/	Sí			
22	Luz del Sur S.A.A.	Luz del Sur	www.luzdelsur.com.pe	Sí		Sí	
23	Proyecto Especial Chavimochic	Proyecto Especial Chavimochic	http://www.chavimochic.gob.pe/	Sí	Sí		
24	Servicios Eléctricos Rioja S.A.	SERSA	https://www.sersa.pe/	Sí			
25	Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.	SEAL	http://www.seal.com.pe/Paginas/Inicio.aspx				

Elaboración propia

Anexo 2

Rutas de acceso para atención en las líneas telefónicas de las empresas

Empresa y número telefónico			Menú de opciones numéricas							Total opciones	
			1	2	3	4	5	6	7		8
1	Adinelsa	01-2172017	Ingrese N° de suministro Si no lo tiene marque 2 1 Reportar avería	2 Otros motivos						4	
			Alternativas dentro del menú								
				1 Lugares de pago 3 Representante							
2	Consorcio Eléctrico Villacuri (Coelvisac)	(056) 640001	(1) Atención comercial	(2) Hurto	(3) Emergencias Ingrese su N° de Cliente	(4) FISE	(5) Denuncias			8	
			Alternativas dentro del menú								
			1. Si es cliente 1. Desea conocer facturación 2. Pedidos y solicitudes 3. Nueva solicitud 4. Cambio de potencia. Cambio de opción tarifaria 5. Reclamos y Queja. 6. Con un operador 7. Volver a Menú 2. Operador 3. Menú	Su información es confidencial Asesor	1. Si es cliente 2. Operador 3. menú principal	Ingrese N° de cliente	Su información es confidencial				
3	Electro Dunas	056-581660	(1) Atención Comercial	(2) Temas técnicos	(3) Atención de emergencias	4. Denuncias de Hurto	(5) Consultas FISE	(6) Validar agente FISE			20
			Alternativas dentro del menú								
			1. Pedidos 2. Consultas 3. Reclamos 9. Menú	1. Falta de servicio 2. En predio 3. Variación de tensión 4. Falta de servicio zona 5. Accidentes 6. Cortes programados 7. Reclamos 9. Menú	Asesor (sonido)	Asesor (sonido)	Digite NIS	Usuario			

Empresa y número telefónico			Menú de opciones numéricas								Total opciones	
			1	2	3	4	5	6	7	8		9
4	Electro Oriente	0800-12340	Ingrese código de suministro Reporte Falla en el servicio	(2) Otros motivos							4	
			Alternativas dentro del menú									
			Asesor	1. Lugares de pago 3.Representante								
5	Electro Puno	051-366066	Ingrese N° de suministro Si no lo tiene marque 2	(1) Reportar avería	(2) Otros motivos							4
			Alternativas dentro del menú									
				3. Consultar Horarios de pago 0. Representante	3. Consultar Horarios de pago 0. Representante Lugares de pago Y horario de atención							
6	Electro Sur Este	0800-00053	(Ingrese N° de suministro) Si no lo tiene marque 2 (1) Para reportar avería	(2) Otros motivos							4	
			Alternativas dentro del menú									
			Sonido (Asesor)	3. Consultar horarios de pago 0. Representante								
7	Electro Ucayali	01-3506287	Ingrese N° de suministro Si no lo tiene marque (1) 1.Reportar avería	(2) Otros motivos	2.Conocer deuda	(3) Reclamos, quejas	(4) FISE	(5) Financiar	(9) Otras consultas	(*) Repetir opciones	13	
			Alternativas dentro del menú									
			Sonido. Asesor	3.Consultar Horarios de pago 0. Representante		Marque las opciones 2.Interrupciones 3.Instalaciones 4.Reclamos *Repetir opciones						

Empresa y número telefónico			Menú de opciones numéricas								Total opciones	
			1	2	3	4	5	6	7	8		9
8	Electronoreste	073-284050	Para mejor atención 1. Reporte de falta de energía Ingrese el número de suministro	2 Solicitudes o consultas varias Consultas Consumos Pedido Denuncias	3 Reportar Incidencias Alumbrado Público	4 Variación de voltaje	5 Interrupciones programadas					9
9	Electronorte	074-481200	Para mejor atención tener N° de suministro 1. Reporte de falta de energía Ingrese el número de suministro	2 Solicitudes o consultas varias	3 Reportar Incidencias Alumbrado Público	4 Variación de voltaje	5 Interrupciones programadas					9
			Alternativas dentro del menú									
				1.Consultas 2.Consumos 3.Pedido 4.Denuncias								
10	Electrosur	053-584162	Ingrese N° de suministro Si no lo tiene marque 2 1 Reportar avería	2 Otros motivos								4
			Alternativas dentro del menú									
			Sonido para Asesor	3. Consultar Horarios de pago 0. Representante								

Empresa y número telefónico			Menú de opciones numéricas								Total opciones	
			1	2	3	4	5	6	7	8		9
11	Enel Distribución Perú	01-5171717	(*) Solicitar financiamiento	(#) Beneficiario de Bono	(0) Número de Cliente	(1) Situación de peligro	(2) Reporte de corte de luz	(3) Problemas de alumbrado público	(4) Consultar financiamiento, estado de una atención y otros	(5) Solicitar productos	(6) Lugares de pago y FISE	30
			Alternativas dentro del menú									
			Ingreso de N° de cliente Confirmar o Corregir 1. Consultar recibo 2. Hacer convenio	Ingreso de N° de cliente (*)	Ingreso de N° de documento de identidad	(Asesor)	4 Ingreso de N° de cliente	1 Ingreso de N° de cliente	Ingreso de N° de cliente 1.Conocer Deuda 2. Beneficiario de financiamiento 3. Fecha de reconexión 4.Consultas facturación Fecha de reconexión 5.Estado de Solicitud 6.Conocer recibo 0. Menú Principal	1. Conocer requisitos de conexión. 2. Resultado de factibilidad 3.Estado de solicitud 4. Consultas seguro 0. Menú principal	1.Conocer 2. Lugares de pago 3.Información 4. FISE 5.Envío de fax 0. Menú principal.	

Empresa y número telefónico			Menú de opciones numéricas							Total opciones		
			1	2	3	4	5	6	7		8	9
12	Luz del Sur	01-6175000	Recuerda ingresar a <i>web</i> (*)	1							9	
			Alternativas dentro del menú									
			Situación de peligro (Ingreso de N° de suministro)	Otras consultas (Ingreso de N° de suministro DNI o cané de extranjería del titular del servicio) Escuchar de nuevo Espere 2	1.Información comercial	2.Falta de luz	3. Información nuevas conexiones	0. Volver a escuchar Opciones				
				3. Requisitos de trámites diversos 4. Conocer lugares de pago y horarios 5. Otras consultas 0. Menú principal. Reportar Sin luz Otros problemas Menú Digite número de solicitud DNI, RUC o carné de extranjería.	1. Reportar 2. Sin luz 3. Otros problemas 0. Menú	Digite número de solicitud DNI, RUC o carné de extranjería.						

Elaboración propia

Anexo 3
Recibo digital y pagos en línea (empresas distribuidoras de electricidad)

N°	Empresa	Recibo digital	Pagos en línea
1	Adinelsa	http://www.adinelsa.com.pe/consulta_recibo/	
2	Consortio Eléctrico de Villacurí S.A.C		
3	Electro Dunas	https://www.electrodunas.com/servicios/consulta-recibo	https://www.electrodunas.com (Requiere Clave)
4	Electro Oriente S.A.	http://www1.elor.com.pe/portal_elor/recibo.html	https://zonasegura.elor.com.pe/PagoVisa/
5	Electro Pangoa S.A.	http://www.electropangoa.ceatec.com.pe/web/documentos#	
6	Electro Puno	http://web.electropuno.com.pe/consulta_ultimorecibo/	
7	Electro Sur Este S.A.A	https://app.else.com.pe/PagoVisaInvitado/	Pago Visa - Electro Sur Este S.A.A. (else.com.pe)
8	Electro Ucayali	https://ov.electroucayali.com.pe/pages/consultarecibo	https://ov.electroucayali.com.pe/pages/invoice
9	Electrocentro	https://servicios.distriluz.com.pe/OficinaVirtualConsulta/Consultas/Consultas/ConsultaMiRecibo	https://servicios.distriluz.com.pe/OficinaVirtual/Suministro/MiPag
10	ENOSA	https://servicios.distriluz.com.pe/OficinaVirtualConsulta/Consultas/Consultas/ConsultaMiRecibo	https://servicios.distriluz.com.pe/OficinaVirtual/Suministro/MiPag
11	Electronorte	https://servicios.distriluz.com.pe/OficinaVirtualConsulta/Consultas/Consultas/ConsultaMiRecibo	https://servicios.distriluz.com.pe/OficinaVirtual/Suministro/MiPag
12	Electrosur		
13	Edelsa		
14	Eilhicha	http://eilhicha.com/index.php/clientes/mi-recibo	
15	EGEPSA	https://egepsacomercial.wordpress.com/2020/08/10/consumo-del-mes-2/ (Información hasta setiembre del 2020)	
16	Electro Tocache	http://190.40.123.27/iscon/login.aspx (Enlace dañado)	
17	EMSEMSA	http://facturaemsemsa.com/Login.aspx?ReturnUrl=%2f (Requiere clave)	
18	Esempat		
19	EMSEUSAC		
20	ENEL	https://www.enel.pe/es/personas/consulta-ultimo-recibo-deluz.html	https://www.enel.pe/es/personas/servicios-en-linea/pago-de-cuenta.html
21	Hidrandina	https://servicios.distriluz.com.pe/OficinaVirtualConsulta/Consultas/Consultas/ConsultaMiRecibo	https://servicios.distriluz.com.pe/OficinaVirtual/Suministro/MiPag
22	Luz del Sur	https://zsp1.luzdelsur.com.pe/ofvirtual/Account/ConsultaRecibo	https://zsp1.luzdelsur.com.pe/ofvirtual/Account/PagoEnLine
23	Proyecto Especial Chavimochic	http://www.chavimochic.gob.pe/recibodeluz/?Qweeqpo989120123=recibodeluz	
24	SERSA	https://www.sersa.pe/html/paginas/consultarecibo.html	
25	SEAL	https://sc.seal.com.pe/pages/invoice	https://sc.seal.com.pe/pages/invoice

Anexo 4
Información sobre fraccionamiento y bono de electricidad en páginas web

N°	Empresa	Nombre comercial	Fraccionamiento	Bono de electricidad
1	Empresa de Administración de Infraestructura Eléctrica S.A.	Adinelsa		http://www.adinelsa.com.pe/consulta_bono/
2	Consorcio Eléctrico de Villacurí SAC	Coelvisac		Consulta si tienes el Bono Electricidad (DU 074-2020) – Coelvisac
3	Electro Dunas S.A.A.	Electro Dunas	https://www.electrodunas.com/servicios/consulta-fraccionamiento	https://www.electrodunas.com/servicios/consulta-bono
4	Electro Oriente S.A.	ELOR	https://apielor.jssoftapp.com/beneficiario.html	https://apielor.jssoftapp.com/beneficiario.html
5	Electro Pangoa S.A.C.	Electro Pangoa		
6	Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad de Puno S.A.A.	Electro Puno		http://www.electropuno.com.pe/web3/index.php/novedades/interrupciones/2564-beneficiarios-bono-electrico
7	Electro Sur Este S.A.A.	Electro Sur Este		Consulta Bono Electricidad - Electro Sur Este S.A.A. (else.com.pe)
8	Empresa Concesionaria de Electricidad de Ucayali S.A.	Electro Ucayali	http://www.electroucayali.com.pe/Portal/Informacion.aspx?id=3168	http://www.electroucayali.com.pe/Portal/Informacion.aspx?id=3168
9	Electrocentro S.A.	Electrocentro	https://servicios.distriluz.com.pe/OficinaVirtualConsulta/Consultas/Consultas/ConsultaBenecario	https://servicios.distriluz.com.pe/OficinaVirtual/Home/MiBon
10	Electronoroeste S.A.	ENOSA	https://servicios.distriluz.com.pe/OficinaVirtualConsulta/Consultas/Consultas/ConsultaBenecari	https://servicios.distriluz.com.pe/OficinaVirtual/Home/MiBon
11	Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Norte S.A.	Electronorte	https://servicios.distriluz.com.pe/OficinaVirtualConsulta/Consultas/Consultas/ConsultaBenecari	https://servicios.distriluz.com.pe/OficinaVirtual/Home/MiBon
12	Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Electrosur S.A.	Electrosur	http://www.electrosur.com.pe/DU0352020	http://www.electrosur.com.pe/DU0742020
13	Empresa de Distribución y Comercialización de Electricidad San Ramón S.A.	Edelsa		Bono Electricidad - Aquí puedes consultar si eres beneficiario del Bono Electricidad
14	Empresa de Interés Local Hidroeléctrica S.A. de Chacas	Eilhicha		http://eilhicha.com/index.php/gestion-social/bono-electricidad
15	EGEPSA	EGEPSA	https://egepsacomercial.wordpress.com/2018/11/30/lista-de-beneficiarios-case/	Bono Electricidad - Aquí puedes consultar si eres beneficiario del Bono Electricidad
16	Electro Tocache S.A.	Electro Tocache		bono.electrotocache.pe

N°	Empresa	Nombre comercial	Fraccionamiento	Bono de electricidad
17	Empresa de Servicios Eléctricos Municipales de Paramonga S.A.	EMSEMSA		
18	Empresa de Servicios Eléctricos Municipal de Pativilca S.A.C.	Esempat		Consulte si es beneficiario del “BONO ELECTRICIDAD” – ESEMPAT SAC
19	Empresa Municipal de Servicios Eléctricos de Utcubamba S.A.C.	EMSEUSAC		http://www.emseu.com/OficinaVirtual/logi
20	Enel Distribución Perú S.A.A.	ENEL	https://mktper.enel.com/consultaBeneficioWeb/consultarBeneficio	https://mktper.enel.com/consultaBeneficioWebDU074/consultarBeneficio
21	Hidrandina S.A	Hidrandina	https://servicios.distriluz.com.pe/OficinaVirtualConsulta/Consultas/Consultas/ConsultaBeneciari	https://servicios.distriluz.com.pe/OficinaVirtual/Home/MiBono
22	Luz del Sur S.A.A.	Luz del Sur	https://www.luzdelsur.com.pe/estadoemergencia/fraccionamiento-y-bono/	https://www.luzdelsur.com.pe/estadoemergencia/fraccionamiento-y-bono/
23	Proyecto Especial Chavimochic	Proyecto Especial Chavimochic		
24	Servicios Eléctricos Rioja S.A.	SERSA	https://www.sersa.pe/html/paginas/solicitudfraccionamiento.html	https://www.sersa.pe/html/paginas/bonoElectricidad.html
25	Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.	SEAL		http://www.seal.com.pe:89/

Elaboración propia

Anexo 5

Mesas de partes virtuales (empresas de distribución eléctrica)

N°	Empresa	Mesa de partes virtual
1	Empresa de Administración de Infraestructura Eléctrica S.A.	http://www.adinelsa.com.pe/adinelsaweb/index.php/informacion-de-interes/208-mesa-de-partes-virtual
2	Consorcio Eléctrico de Villacurí SAC	
3	Electro Dunas S.A.A.	
4	Electro Oriente S.A.	tramite@elor.com.pe
5	Electro Pangoa S.A.C.	
6	Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad de Puno S.A.A.	mesadepartes@electropuno.com
7	Electro Sur Este S.A.A.	http://app.else.com.pe/mesadepartes/inicio.html
8	Empresa Concesionaria de Electricidad de Ucayali S.A.	https://quipus.electroucayali.com.pe/pages/inici
9	Electrocentro S.A.	MesadepartesELECTROCENTRO@distriluz.com.pe
10	Electronoroeste S.A.	MesadepartesENOSA@distriluz.com.pe
11	Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Norte S.A.	MesadepartesENSA@distriluz.com.pe
12	Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Electro Sur S.A.	http://mesadepartesvirtual.electrosur.com.pe:82/mesapartesvirtual/#/home
13	Empresa de Distribución y Comercialización de Electricidad San Ramón S.A.	
14	Empresa de Interés Local Hidroeléctrica S.A. de Chacas	
15	EGEPSA	
16	Electro Tocache S.A.	
17	Empresa de Servicios Eléctricos Municipales de Paramonga S.A.	
18	Empresa de Servicios Eléctricos Municipal de Pativilca S.A.C.	
19	Empresa Municipal de Servicios Eléctricos de Utcubamba S.A.C.	
20	Enel Distribución Perú S.A.A.	https://www.enel.pe/es/personas/solicitudes.html
21	Hidrandina S.A.	mesadepartesHIDRANDINA@distriluz.com.pe
22	Luz del Sur S.A.A.	fono@luzdelsur.com.pe
23	Proyecto Especial Chavimochic	mesadepartesvirtual@chavimochic.gob.pe
24	Servicios Eléctricos Rioja S.A.	
25	Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.	SEAL - Trámite documentario Comercial

Elaboración propia

Anexo 6

Inconformidades de usuarios sobre aplicaciones de empresas eléctricas

Enel

←  Enel Clientes Perú - Tus Recibo... 2.0 ★
Calificaciones y opiniones

★★★★★ 12/10/20

No se puede descargar los recibos para imprimir, sale error de descarga PDF, intenté de varias maneras e incluso instale otras aplicaciones de PDF y nada en la versión anterior si salía y se podía imprimir, Port el mensajero se olvida de venir por mi zona y al menos tener conocimiento, pues abrir la página o llamar a su central es toda una travesía

←  Enel Clientes Perú - Tus Recibo... 2.0 ★
Calificaciones y opiniones

★★★★★ 18/10/20

Estoy registrado al recibo virtual y desde la última actualización ya no me llegan los recibos a mi correo y tampoco lo puedo descargar desde la aplicación, cuando intento descargar me sale error a pesar que soy titular del suministro.

Luz del Sur

1:04  Luz del Sur 4.1 ★
Calificaciones y opiniones

★★★★★ 15/10/20

El aplicativo es bueno pero no te permite realizar pago anterior tiene que ir a la misma oficina de luz del sur para pagar

1:04  Luz del Sur 4.1 ★
Calificaciones y opiniones

★★★★★ 6/10/20

Me sale que ya supere el numero de intentos máximos por hoy día; por esta pandemia tengo que evitar en lo posible salir innecesariamente porque tengo familiares vulnerables así que pagar vía online es la mejor opción pero cada vez que quiero pagar via Internet me sale ese anuncio.

Grupo Distriluz (Hidrandina, Electronorte, Electronoreste y Electrocentro)

1:07  Distriluz Móvil 3.1 ★
Calificaciones y opiniones

★★★★★ 11/8/20

Una pésima aplicación, jamás funciona, dice registrar y nos nunca se registran los datos. Y si pones recuperar contraseña te dicen envían a tu correo; el mismo que jamás llega. Pésimo, lo peor en servicio.

1:07  Distriluz Móvil 3.1 ★
Calificaciones y opiniones

★★★★★ 11/8/20

La primera vez que lo utilice estuvo perfecto, ahora quiero volver a ingresar y no me permite rechaza mi correo, intento con otros y nada. Espero se solucione eso, porque la aplicación es muy fácil de utilizar, pero tienes fallas.

SEAL

1:07  Electro Sur Este 1.7 ★
Calificaciones y opiniones

 ventas cusco online

★★★★★ 5/5/20

No puedo enviar la lectura de mi suministro. Fallas en esta app. Me sale que el formato no es valido al momento de enviar la foto del medidor. Me sale el mensaje que el gps no detecta la ubicación. ...

1:07  Electro Sur Este 1.7 ★
Calificaciones y opiniones

★★★★★ 1/1/20

Tienen q trabajar mucho en esta aplicación ya q seria una buena solución a problemas de pagos y hacer cosas el pago con visa facilita mucho, una de sus limitaciones es pedir muchos datos personales ya q la gran mayoría vive en alquiler y entre otros casos debería bastar con la serie del medidor para pagar

ELOR

1:08  Mi ELOR - Agencia Virtual 3.3 ★
Calificaciones y opiniones

★★★★★ 22/7/20

Buenas tardes, para que solicitan correos si nunca llega después de haber realizado el pago. Tienen que ser objetivo en su app, si solicitan es porque tienen que responder. Mejoren.

1:08  Mi ELOR - Agencia Virtual 3.3 ★
Calificaciones y opiniones

★★★★★ 30/5/20

Hace 2 días intenté pagar con la misma tarjeta que vence en el 2021, me vota que la tarjeta no esta afiliada y que debo contactar con el banco de dicha tarjeta, además no le ha descontado lo que pagué anteriormente, pero a mi tarjeta si le han descontado, lo cual es un robo... Pésimo servicio

Electro Puno

1:08  Electro Puno 1.7 ★
Calificaciones y opiniones

★★★★★ 18/7/20

Pérdida de tiempo total no llega el mensaje de confirmación, pero bueno se refleja en lo que pasa en electro peor haci que dislike. Para cobrar si primeros pero para dar solución cuando hay bajas de energía, cuando malogran nuestros artefactos quien les dice a estos electropeor.s.a.c

1:08  Electro Puno 1.7 ★
Calificaciones y opiniones

 Billston Apaza Larico

★★★★★ 13/8/20

Nunca me llegó el código de validación. La aplicación se cerró varias veces.

Electro Dunas

1.09 

Electro Dunas 1.5★
Calificaciones y opiniones

★★★★★ 10/9/20

Primera vez que la descargo esta app y no me permite crear la cuenta, me dice que el usuario ya existe, cuando nadie en mi familia se había registrado antes, pésimo!

¿Te resultó útil esta opinión? Sí No

1.09 

Electro Dunas 1.5★
Calificaciones y opiniones

 **Cristian Alexander Cerdán Ramírez**

★★★★★ 13/7/20

Una peisima e incompleta aplicación, solo sirve para leer las pésimas y abusivas cálculos de energía y facturaciones. Más no para poder realizar reclamos.... Que es lo que más solicitudes se tramitan en esta empresa, sin dar jamás una buena solución. Hoy más que nunca en esta cuarentena, estado de emergencia o emergencia sanitaria, lo que más se tramitarán son: RECLAMOS Y REFINANCIAMIENTOS. Deberían lo más antes posible, implementar la tramitación de solicitudes por Aplicativo.

Electro Ucayali

1.09 

Electro Ucayali 3.4★
Calificaciones y opiniones

★★★★★ 10/6/20

No puedo ingresar mi datos ala aplicación me dice que no existo

1.09 

Electro Ucayali 3.4★
Calificaciones y opiniones

★★★★★ 10/6/20

No puedo ingresar mi datos ala aplicación me dice que no existo

Electro Tocache

1.10 

Electro Tocache 5.0★
Calificaciones y opiniones

★★★★★ 30/8/20

Interfaz intuitiva, muy facil de usar. Great!!

Fuente: Redes sociales de las empresas distribuidoras de electricidad

Anexo 7

Medios virtuales de las empresas de gas natural

Empresa	Teléfono	Whatsapp	Web	Correo	Mesa de partes virtual	Facebook	Twitter
Cálidda	(01) 614 9000	NO	https://www.calidda.com.pe/Paginas/Home.aspx	casilla.electronica@proveedores.calidda.com.pe		https://www.facebook.com/calidda	https://twitter.com/caliddaperu
Contugás	(056) 53-1919	NO	https://www.Contugas.com.pe/	alocontugas@contugas.com.pe		https://www.facebook.com/contugas	https://twitter.com/contugas_sac
Quavii	0-801-00001	948259147	http://www.quavii.pe/	conectados@quavii.pe		https://www.facebook.com/pages/quavii/1689486948013098	https://twitter.com/quavii
Naturgy	0801-14441	NO	https://www.naturgy.com.pe/			https://www.facebook.com/naturgy	https://twitter.com/naturgy

Elaboración propia

Anexo 8
Recibos virtuales de las empresas de gas natural

Empresa	Recibo Virtual
Cálidda	https://recibos.calidda.com.pe/
Contugás	http://appsContugás.Contugás.com.pe:8585/recibodigital/login.main.php
Quavii	http://www.gasesdelpacifico.pe/ingresar-factura
Naturgy	https://app.naturgy.com.pe/

Elaboración propia
