

Conozca sus Obligaciones

Definiciones según la normativa del sector eléctrico

LCE: Ley de Concesiones Eléctricas, aprobada por Decreto Ley N° 25844.

RLCE: Reglamento de la Ley Concesiones Eléctricas aprobado por Decreto Supremo N° 009-93-EM

NTCSE: Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos, aprobada por D.S. N° 020-97-EM.

BM de NTCSE, Resolución N° 616-2008-OS/CD.

Concesionaria: Empresa dedicada a la Generación, Transmisión, Distribución o Comercialización del Servicio Público de Electricidad, y lo provee a sus usuarios en los niveles que fija la NTCSE.

Cliente o Usuario: Persona natural o jurídica que utiliza el servicio público de electricidad, cuyas tarifas son reguladas por el OSINERGMIN.

OSINERGMIN: Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería.

Pliego tarifario

La empresa concesionaria está obligada a publicar el Pliego Tarifario en un diario de mayor circulación en donde se ubica la concesión y exhibir éste en las oficinas de atención al público. **Artículo 152° del RLCE, concordante con Norma de Opciones Tarifarias aprobada por Resolución N° 206-2013-OS/CD.**

Atención de reclamos

La empresa concesionaria tiene la obligación de recepcionar y atender todo tipo de reclamos que el cliente efectúe por el servicio que presta, comunicando del registro y número que éste tiene, así como emitiendo la respuesta por escrito, dentro de los 30 días hábiles contados a partir del día siguiente de presentado, bajo causal de Silencio Administrativo Positivo. Igualmente, debe absolver el recurso de reconsideración dentro de los 15 días hábiles, del día siguiente de su presentación, y obligado a elevar la apelación que se le presente, dentro de los 05 días hábiles de presentada. **Artículo 183° del RLCE, concordante con el Procedimiento de Reclamos aprobado por Resolución de Consejo Directivo OSINERGMIN N° 269-2014-OS/CD y con la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.**

Cambios de opción tarifaria

La empresa, tiene la obligación de atender la solicitud de cambio de opción tarifaria por una sola vez, en el periodo de un año. Igualmente, debe entregar al solicitante la Guía de Orientación conteniendo toda la información sobre las Opciones Tarifarias. **Disposiciones de la Norma “Opciones Tarifarias y Condiciones de Aplicación de las Tarifas a Usuarios Finales”, aprobada por Resolución N° 206-2013-OS/CD.**

Reconexiones

Una vez superada la causa que motivó el corte del servicio eléctrico y abonado todos los derechos pendientes, los intereses y moras, incluido los derechos de corte y reconexión, el concesionario está obligado a reponer el servicio dentro de un plazo máximo de 24

horas. **Disposiciones del Artículo 179º RLCE, concordante con la Resolución del Consejo Directivo de OSINERGMIN N° 244-2007-OS/CD**

Libro de observaciones

En los centros de atención comercial, el concesionario está obligado a mantener un “Libro de Observaciones”, foliado y rubricado por la autoridad, donde el cliente pueda anotar sus observaciones o reclamos con respecto al servicio. Sobre dichas anotaciones ésta obligada a dar la respuesta del caso. **Disposiciones de la NTCSE y de la Base Metodológica de la NTCSE.**

Atención de suministros

Los concesionarios están obligados a brindar el servicio a quienes se encuentren en el ámbito de la concesión, siempre y cuando cumplan con todos los requerimientos y pagos conforme a las condiciones técnicas establecidas. **Disposiciones del Artículo 82º y Artículo 34 numeral a) de la LCE, concordante con la NTCSE.**

Sistema de medición

Debe proceder a precintar el equipo de medición al momento de su instalación; además de que este se ubique en lugar accesible para el respectivo control, debiendo comunicar en forma previa al usuario, de todas intervenciones que realice en el medidor. **Disposiciones de los Artículos 171º y 172º del RLCE.**

Facturas o recibos del servicio eléctrico:

El concesionario está obligado a considerar en las facturas por prestación de servicio, los detalles de los conceptos facturados en concordancia con lo que establece “**Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos y el Artículo 175º del RLCE**”

Compensación por interrupción de servicio

La empresa concesionaria está obligada a compensar por la interrupción de servicio por un periodo consecutivo que supere las 04 horas (LCE), y éste no haya sido programado ni previamente comunicado a los clientes. La compensación se efectuará en la facturación del usuario correspondiente al mes siguiente de producida la interrupción. (Art.86ºLCE, Art. 168º RLCE).

Reembolso por financiamiento

Está obligado a exigir una contribución reembolsable para el financiamiento o ejecución de las mismas, sea por dotación de nuevos suministros, ampliación de una potencia, debiendo devolverla conforme la elección del usuario vía aportes por kW, construcción o financiamiento de obras, teniendo en cuenta el Valor Nuevo de Reemplazo (VNR) que debe fijar por las mismas. Dicha devolución debe garantizar la recuperación real, y por ningún motivo estará sujeta al cobro de importe alguno en favor de la empresa. También hará el reconocimiento de la contribución que realicen los interesados, tanto en ejecución o financiamiento de redes secundarias y alumbrado público de habilitaciones (con más el 40 % de habitabilidad), de zonas urbanas y agrupaciones de viviendas, recibiendo las obras

conforme al VNR que para tal efecto fije. **Disposiciones de Artículos 84 y 85 de la LCE concordante con Artículos 166, 167 Y 201 del RLCE, concordante con Resolución Ministerial N° 231-2012-MEM/DM.**

Otras disposiciones:

- El OSINERGMIN es el ente rector autónomo y responsable de fijar las tarifas de energía eléctrica. Disposiciones del Artículo 10° LCE y Reglamento General del OSINERGMIN aprobado por Decreto Supremo N° 054-2001-PCM.
- Las empresas concesionarias como Electro Oriente S.A., están sujetos a la regulación de precios de venta del servicio, por parte del OSINERGMIN. Disposiciones del. Art. 43° LCE, Ley N° 28832 Ley para Asegurar el Desarrollo Eficiente de la Generación Eléctrica.
- Todas las empresas dedicadas a las actividades eléctricas, los usuarios, las autoridades regionales, locales y fiscales están obligadas a cumplir las disposiciones de la Gerencia Regulación Tarifaria del OSINERGMIN en lo que les concierne. Disposiciones del Art. 26° del RLCE.
- La Ley N° 28683, Ley que modifica la ley 27408, establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños. Los adultos mayores, en lugares de atención al público.

Multas a usuarios por infracción a la normativa del sector eléctrico

¡CUIDADO!

El hurto de energía esta sancionado y penado por ley

ARTÍCULO 185 DEL CÓDIGO PENAL : “El que, para obtener un derecho, se apodera ilegítimamente de un bien mueble, total o parcialmente ajeno, sustrayéndolo del lugar de donde se encuentra, será reprimido con pena privativa de libertad no menor de uno ni mayor de tres años. Se equiparan a bien mueble la energía eléctrica, el gas, el agua y cualquier otra energía o elemento que tenga valor económico, así como el espectro electromagnético...”.

Con Resolución de Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía OSINERG N° 028-2003-OS/CD del 14-12-2003, se aprobó la escala de multas y sanciones de OSINERG de acuerdo con la Ley de Concesiones Eléctricas su Reglamento y Normas Complementarias, en lo que respecta a utilización ilícita de energía, como se indica en el cuadro:

N°	TIPIFICACION DE INFRACCIÓN	BASE LEGAL	SANCIÓN
4.1	Por usar energía sin la debida autorización o por variar unilateralmente las condiciones del suministro.	Art. 90° inc. b) de la Ley. Art. 202° inc. a) del Reglamento	Amonestación De 1 a 100 UIT
4.2	Por alterar el funcionamiento de los instrumentos de medición y/o de las instalaciones del concesionario.	Art. 90° inc. b) de la Ley. Art. 202° inc. b) del Reglamento	Amonestación De 1 a 100 UIT

4.3	Cuando los usuarios entreguen energía eléctrica a terceros sin la debida autorización.	Art. 82°, Art. 90° inc. b) de la Ley	Amonestación De 1 a 100 UIT
4.4	Por realizar actividades cerca de las instalaciones eléctricas poniendo en riesgo la vida y/o realizar instalaciones precarias que pongan en riesgo su seguridad o la de la población.	Art. 90° inc. c) de la Ley.	Amonestación De 1 a 100 UIT
4.5	Por incumplimiento de las disposiciones señaladas en la Ley y el Reglamento.	Art. 202° inc. c) del Reglamento	Amonestación De 1 a 100 UIT

NOTA: Valor UIT S/ 4,600.00 nuevos soles para el periodo 2022

Importante

Cualquier otra información con mayor detalle, pídala en el Centro de Atención de la Empresa, en donde también están a su disposición las Cartillas o Guías de Orientación. El personal que labora en Electro Oriente S.A. porta uniforme y FOTOCHECK que lo acredita como tal, cualquier cliente puede solicitar dicha identificación y nuestro personal tiene la obligación de presentarla. Si usted tiene una emergencia con el servicio, no llegó su recibo de luz, observa alguna avería en sus instalaciones, hurto de conductores, hurto de luminaria de alumbrado público o necesita formular un reclamo o consulta, llame a: **FONO SERVICIO LORETO - 01-3506288 / SAN MARTIN 01-3506289/ AMAZONAS CAJAMARCA 01-3506290– LLAMADA GRATUITA**