

- 6.5.3. Derecho al reemplazo del Sistema de Medición en un plazo máximo de 10 días calendario en caso la prueba de marcha en vacío no resulte satisfactoria; o algunas de las pruebas de contrastación se encuentre fuera de los márgenes establecidos o el sistema de medición cumpla con una o más pruebas y verificaciones adicionales.
- Deber del usuario a asumir el costo de la contrastación, si la prueba en marcha en vacío resulta satisfactoria y cada una de las pruebas de contrastación determina un tanto porcentual dentro del margen de precisión establecido en la norma, según sea el caso.
- 8.1 Derecho al reintegro por error de medición si el promedio de errores de las pruebas realizadas resulta superior del promedio de errores admisibles correspondientes.
- VI. DERECHOS FIJADOS EN LA DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RECLAMACIONES**
- Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural" aprobado con resolución OSINERGMIN N° 671-2007-OS-CD.

| Artículo | DERECHOS DEL USUARIO |
|----------|---|
| 1.4 | Derecho a interponer su reclamo sin ser condicionado a ser asistido por un abogado. |
| 1.5 | Derecho a que en todas las dependencias de Electro Ucayali S.A. se le informe sobre los requisitos y demás aspectos relacionados con el procedimiento que debe seguirse para la interposición de reclamaciones. |
| 1.9 | Derecho a ser notificado de modo eficiente en su domicilio, de las resoluciones emitidas. |
| 2.1 | Derecho a reclamar todos los aspectos relacionados con la obtención del suministro, instalación, facturación, cobros indebidos, corte del suministro, aplicación de tarifas, aportes o contribuciones reembolsables, calidad del servicio y otras cuestiones vinculadas a la prestación de los servicios públicos de electricidad y gas natural. |
| 2.2 | Derecho a interponer reclamo directamente o a través de apoderado o representante, con facultades suficientes para el acto procesal que propone. |
| 2.5 | Derecho a interponer sus reclamaciones ante cualquiera de las oficinas de atención al público de Electro Ucayali S.A. |
| 2.6 | Derecho a interponer reclamación personalmente, por escrito, por teléfono o vía fax debiendo Electro Ucayali S.A., recibir los reclamos en sus horarios usuales de atención al público. |
| 2.8 | Derecho a subsanar la omisión de algún requisito para la formulación de la reclamación. |
| 2.10 | Derecho a recibir atención a su reclamo sin que se le condicione el pago previo del monto reclamado, ni de sus intereses y normas pertinentes, mientras la reclamación se encuentre en trámite el servicio eléctrico no será interrumpido, siempre que el cliente cumpla con las demás obligaciones comerciales y/o técnicas pendientes que no sean reclamación. También tendrá derecho a recuperar los pagos efectuados en exceso de acuerdo al Art. 92° de la Ley de Concesiones Eléctricas, Art. 176° de su reglamento y el Art. 29° del Decreto Legislativo N° 716. |
| 2.11 | Derecho a valerse de entidades distintas de Electro Ucayali S.A.; para contrastar los resultados de las investigaciones realizadas por ésta. Igualmente el ofrecer sus pruebas con derecho a solicitar la actuación de las que consideren acrediten los hechos que fundamentan su reclamación, siempre que sean técnicamente factibles. |
| 2.13 | Derecho a solicitar medidas cautelares ante la JARU (Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios), aun antes del inicio de un procedimiento de reclamo. Para tal fin deberá acreditar el derecho invocado, el perjuicio de la demora del procedimiento y ofrecer contracautela. |
| 3.4 | Derecho a considerar fundado su reclamación sin el plazo de 30 días hábiles siguientes de haberlo interpuesto, Electro Ucayali S.A. no hubiese expedido la correspondiente resolución o habiendo resuelto se hubiera omitido pronunciarse sobre algún punto del petitorio. |
| 3.5 | Derecho a interponer los recursos administrativos de reconsideración (debiendo adjuntar necesariamente nueva prueba) o apelación en el plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la resolución de primera instancia emitida por Electro Ucayali S.A. en caso se encuentre conforme. |
| 4. | Derecho a recurrir en Queja ante OSINERGMIN en cualquier estado del procedimiento de reclamo y hasta antes de que éste concluya contra la denegatoria a conceder la apelación interpuesta, entre otros supuestos establecidos en el numeral 4.1 de la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural". |

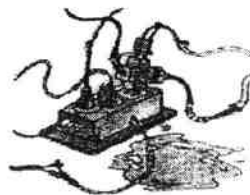
VII. LEY DE CONCESIONES ELÉCTRICAS

Decreto Ley N° 25844 (Publicación: El Peruano 92.11.19)

| Artículo | DERECHOS DEL USUARIO |
|----------|---|
| 82° | Derecho al suministro de energía eléctrica dentro de la zona de concesión de distribución previo cumplimiento de requisitos y pagos del presupuesto de instalación. Los pagos efectuados constituyen derecho intransferible en favor del predio para el cual se solicitó. |
| 84° | Derecho a recuperar las contribuciones económicas que realice a Electro Ucayali S.A. para obtener el suministro de energía o para la aplicación de una potencia contratada. |
| 86° | Derecho a recibir compensación económica por parte de Electro Ucayali S.A. en caso de interrupción total o parcial del suministro de energía por un periodo consecutivo mayor a cuatro (04) horas. |
| 87° | Derecho a ser informado sobre la variación de las condiciones de suministro por causas de fuerza mayor. |
| 88° | Derecho a recibir el suministro en el punto de entrega. |
| 89° | Derecho a utilizar el total de la potencia contratada. |
| 92° | Derecho a exigir el reintegro de los montos pagados en exceso, eligiendo la modalidad, devolución, ya sea en energía o en efectivo. |
| 93° | Derecho a presentar reclamos por el servicio recibido. |

RECOMENDACIONES

No sobrecargues un solo tomacorriente con distintos artefactos, menos aún si estos son de alto consumo eléctrico (planchas, hornillas, microondas, etc.).



No improvises instalaciones eléctricas, llama siempre a un electricista.



Revisa los cables de los aparatos eléctricos antes de enchufarlos. En caso de que estén dañados, cámbielos lo más pronto posible.

No uses artefactos eléctricos con manos y pies mojados, especialmente la cocina eléctrica, plancha, el televisor o la secadora de pelo.



Si tienes niños en casa, cubre todos los tomacorrientes con tapas especiales para que no puedan introducir los dedos u objetos metálicos.

Nunca hagas conexiones clandestinas en la red eléctrica.



La electricidad es invisible, pero puede causarte un accidente. Estas medidas preventivas son muy simples y no necesitas ser un experto para asumirlas, aprende y conserva en tu hogar, escuela o trabajo.



Electro Ucayali
Iluminando Nuestra Amazonia

INFORMATIVO N° 2 NOTA EXPLICATIVA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

DERECHOS DEL USUARIO RESPECTO AL SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD - ABRIL 2017

I. MARCO LEGAL DE LA ACTIVIDAD ELÉCTRICA

- LEY DE CONCESIONES ELÉCTRICAS (Decreto Ley N° 25844 Publicado el 02.11.92) y sus modificatorias.
- REGLAMENTO DE LA LEY DE CONCESIONES ELÉCTRICAS (D.S. N° 009-93-EM) (Publicación: El Peruano del 93.02.23)
- OPCIONES TARIFARIAS Y CONDICIONES DE APLICACIÓN DE LAS TARIFAS A USUARIO FINAL (Resolución de Consejo Directivo Osinerg N° 206-2013-OS/CD. vigente desde el 05.11.01)
- DIRECTIVA SOBRE CONTRIBUCIONES REEMBOLSABLES Y SU DEVOLUCIÓN Directiva N° 001-96-EM/DGE (Publicación: El Peruano del 96.08.16), con modificatoria R.M. N° 411.96 EM/VME del 96.10.25.
- NORMA TÉCNICA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS y sus modificatorias.
- BASE METODOLÓGICA PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD DE SERVICIOS ELÉCTRICOS. Decreto Supremo N° 020-97-EM y Modificatoria.
- NORMA DGE "CONTRASTE DEL SISTEMA DE MEDICIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA" R.M. N° 496-2005-MEM-DM (Publicado el 05.12.2005)
- Directiva Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural" aprobado con resolución OSINERGMIN N° 671-2007-OS-CD.
- DIRECTIVA SOBRE COBRO DE DEUDAS POR CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA POR PERSONA DISTINTA AL PROPIETARIO. Directiva N° 002-95-EM-DGE (Publicado: El Peruano del 95.09.11)
- NORMA TÉCNICA DE ALUMBRADO DE VÍAS PÚBLICAS EN ZONAS DE CONCESIÓN DE DISTRIBUCIÓN. R.M. N° 013-2003-EM/DM (Publicación: El Peruano del 03.01.18)
- NORMAS SOBRE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Decreto Legislativo N° 716 (Publicación: El Peruano del 91.11.09).

II. DERECHOS SOBRE APLICACIÓN DE TARIFAS ELECTRICAS. Resolución de Consejo Directivo OSINERG N° 206-2013-OS/CD

| Artículo | DERECHOS DEL USUARIO |
|----------------------------|---|
| Capítulo IV Numeral 7.1 | Derecho a elegir libremente cualquiera de las opciones tarifarias vigentes, teniendo en cuenta el sistema de medición que exige la respectiva opción tarifaria, con las limitaciones establecidas en cada caso y dentro del nivel de tensión que corresponda. |
| Numeral 7.3 | Derecho a recibir previa solicitud la información necesaria y suficiente para la selección de su opción tarifaria. |
| Numeral 7.3 | Derecho a que la vigencia de la tarifa seleccionada sea por un año, y que sea renovada automáticamente por periodos anuales, manteniéndose la opción tarifaria vigente en caso no existiera solicitud. |
| Numeral 9.1 | Derecho a poder cambiar la opción tarifaria solo una vez durante el periodo de vigencia del Contrato y cumpliendo los requisitos mínimos para la medición de los consumos de la nueva opción tarifaria solicitada. |

**ATENCIÓN DE RECLAMOS
FONOLUZ: 57-1717**
Las 24 horas a su servicio

| | |
|---|--|
| Numeral 9.2 | El usuario a efectos que Electro Ucayali S.A. realice las adecuaciones pertinentes tanto en el sistema de medición como facturación deberá notificar a la empresa distribuidora su decisión de cambio de opción tarifaria con una anticipación no menor a 30 días calendario. |
| Numeral 10.2 | Derecho a pagar un cargo fijo mensual que esta asociado al costo por la toma de lectura del medidor y procesamiento, emisión, reparto y cobranza de la factura. |
| Artículo 15 Artículo 16 | Derecho a modificar la potencia contratada durante el periodo de vigencia. Derecho a utilizar la potencia contratada sin restricciones durante el periodo de vigencia de dicha potencia. |
| Numeral 4.3.2 | Derecho a elegir la modalidad de facturación por potencia variable en lugar de la potencia contratada solo cuando tenga equipos de medición necesarios. La potencia variable será determinada como el promedio de las dos mayores demandas maximas del usuario en los ultimos seis meses incluido el mes que se factura. |
| Numeral IV B.2.1. | Derecho a que la calificación sea efectuada por Electro Ucayali S.A. según el grado de utilización de la potencia en horas de punta o fuera de punta. Cualquier reclamo sobre calificación deberá ser efectuado de acuerdo con la Directiva de Reclamos Vigente: |
| III. DERECHOS SOBRE CONTRIBUCIONES REEMBOLSABLES Y SU DEVOLUCIÓN | Norma sobre Contribuciones Reembolsables RM-N° 231-2012-MEM.EM |

| Numeral | DERECHOS DEL USUARIO |
|--------------|--|
| 1.2 | Derecho a elegir entre construir o financiar proyectos para la instalación de redes secundarias alumbrado público, así como de proyectos que requieran una extensión de redes de distribución primaria para la dotación de nuevos suministros y no materializar más de una modalidad de aporte reembolsable. |
| 1.3 | Derecho a elegir entre por lo menos 2 modalidades de reembolso para las devoluciones correspondientes. |
| 1.4 | Derecho a lograr la recuperación real de la contribución efectuada. |
| 1.5 | Derecho a presentar reclamos por la incorrecta aplicación de la Directiva. |
| 2.1.1 | Derecho a que el concesionario adjunte a la notificación del presupuesto información referentes a las modalidades, plazos y condiciones de la devolución de la contribución. |
| 2.1.3 | Derecho a que el importe de la contribución corresponda a la aceptación del presupuesto formulado por el concesionario (modalidad de aporte por KW inciso a). Art. 83° de la Ley). |
| 2.2 | Derecho a ejecutar la construcción de las obras de extensión de las instalaciones hasta el punto de entrega en media o alta tensión (modalidad en construcción de obras de extensión por el solicitante, inciso b). Art. 83° de la ley). |
| 2.2.3 | Derecho a que se determine la construcción reembolsada en la fecha de autorización o aprobación del proyecto. |
| 2.3 | Derecho a financiar la construcción de las obras de extensión de las instalaciones hasta el punto de entrega en media o alta tensión (modalidad de financiamiento por el solicitante inciso c). Art. 83° de la Ley). |
| 2.3.3 | Derecho a que se determine el importe de la contribución reembolsable a su aceptación por escrito del presupuesto formulado por el concesionario. |
| 2.4 | Derecho a ejecutar las instalaciones eléctricas referentes a la red secundaria y alumbrado público, conforme al proyecto aprobado (Art. 85° de la Ley). |
| 2.4.3 | Derecho a que se determine el importe de la contribución reembolsable en la fecha de la recepción de las obras de distribución ejecutadas. En caso el concesionario no cumpla la realización de las pruebas eléctricas a satisfacción. |
| 3.2 | Derecho de elección por parte del usuario de la modalidad de reembolso. |
| 3.3.3 | Derecho a no pagar gastos ni comisiones por el reembolso de las contribuciones. |

IV. DERECHOS SOBRE CALIDAD DE SERVICIO Y COMPENSACIONES.

D.S. N° 020-97-EM "Norma Técnica de Calidad de Servicios Eléctricos" (El Peruano del 97.10.11)
D.S. N° 009-99-EM y 013-200-EM Modificación NTCSE (El Peruano del 99.04.11 y 27.07.2000)
D.S.N° 017-2000-EM Postergación de aplicación 2da Etapa NTCSE (El Peruano del 18.09.2000)
D.S.N° 040-01-EM Modificación NTCSE (Publicación El Peruano 01.07.17)

Dentro del ámbito de Electro Ucayali S.A. y en tanto no se disponga modificación expresa, no se aplicará la Norma Técnica de Calidad en los siguientes casos:
A) Los sistemas aislados menores.
B) Todas las localidades correspondientes a los sistemas eléctricos calificados por el Organismo Supervisor de la inversión (OSINERG) como sector de Distribución Típico 3 y 4.
C) Las localidades correspondientes a los sistemas eléctricos calificados por el OSINERG como Sector de Distribución 2 cuya máxima demanda no exceda los 500KW.

| Numeral | DERECHOS DEL USUARIO | | |
|---------|---|---------------------------------------|--------------|
| 3.1 | Derecho a recibir un servicio con un nivel de calidad satisfactorio de acuerdo a las exigencias establecidas en la Norma (Calidad de Producto, suministro, servicio comercial y alumbrado público) y a ser informado en los meses de enero y julio cada año acerca de las obligaciones del concesionario. | | |
| 3.2 | Derecho a recibir compensación por una inadecuada calidad de servicio eléctrico en los plazos establecidos en la Norma. | | |
| 5. | CALIDAD DE PRODUCTO: Derecho a recibir un producto con los siguientes indicadores mínimos de calidad (Tolerancias). | | |
| | Tensión | Urbano | ± 5.0 % |
| | Variación respecto al valor nominal | Urbano Rural | ± 7.5 % |
| | | Rural | ± 7.5 % |
| * | Frecuencia | Variaciones Sostenidas | ± 0.6 % |
| | Variación respecto al valor nominal | Variaciones súbita | ± 1.0Hz |
| | | Variaciones Diarias | ± 600 Ciclos |
| * | Perturbaciones | Índice de severidad por Flicher (Pst) | <1 |
| | | Distorsión total por Armónicas (THD) | <8% |
| 5.3.4 | Derecho a recibir compensación, cuando se haya comprobado que la calidad de producto no satisface los estándares fijados (Tolerancia). | | |
| 5.3.5 | Derecho a recibir compensación por la deficiente calidad del producto, sin previa solicitud, en la facturación del mes siguiente al mes de ocurrencia o verificación de las deficiencias. Se recibe compensaciones solo hasta cuando se regularice la deficiencia de calidad del producto. | | |
| 6. | CALIDAD DE SUMINISTRO: Derecho a no tener interrupciones superiores a las siguientes tolerancias básicas: | | |
| | Número de interrupciones por Cliente | | |
| | Clientes en Muy Alta y Alta Tensión | 3 Interrupciones/semestre | |
| | Clientes en Media Tensión | 6 Interrupciones/semestre | |
| | Clientes en Baja Tensión | 8 Interrupciones/semestre | |
| | Duración Total Ponderada de interrupciones por Clientes | | |
| | Clientes en Muy Alta y Alta Tensión | 6 horas semestre | |
| | Clientes en Media Tensión | 10 horas / semestre | |
| | Clientes en Baja Tensión | 13 horas / semestre | |
| 6.2.8 | Derecho a recibir compensación por la deficiencia calidad de suministro, sin previa solicitud en la facturación del mes siguiente de concluido el periodo de control semestral (06 meses), así como recibir información detallada del número de interrupciones y duración de cada una de aquellas consideradas para compensación. | | |
| 7. | CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL | | |
| | PLAZOS DE ATENCIÓN: Derecho a ser atendido en los siguientes plazos máximos: | | |
| | a) Solicitudes de Nuevos Suministros o Ampliación de potencia Contratada sin modificaciones de redes | | |
| | Hasta los 50 kW | 07 días calendario | |
| | Hasta de 50 kW | 21 días calendario | |
| | Con modificación de redes | Hasta los 50 kW 21 días calendario | |
| | | Mas de 50 kW 56 días calendario | |
| | Con expansión sustancial y proyecto de red primaria | | |
| | Cualquier Potencia | 360 días calendarios | |
| | | 24 horas | |
| | b) Reconexiones | | |
| | c) Cambio de Opción Tarifaria | | |
| | De no presentar otro equipo de medida | 20 días calendario | |
| | Después de cumplidas las obligaciones del solicitante | 07 días calendario | |
| | "El usuario a efectos que la empresa realice las adecuaciones pertinentes tanto el sistema de medición como facturación deberá notificar a la empresa distribuidora su decisión de cambio de opción tarifaria con una anticipación no menor de 30 días calendario (Resolución de Consejo Directivo N° 206-2013-OS/CD publicado el 05.11.01) | | |
| 7.1.3 | Derecho a solicitar el cambio de opción tarifaria una vez al año (Inc. c) | | |
| 7.2.3 | MEDIOS DE ATENCIÓN: | | |
| a) | Facturas | | |
| | Derecho a que la facturación sea clara y correcta en base a facturas reales (Inc.i) | | |

Derecho a ser informado respecto a los lugares de pago, los números de teléfonos para reclamos por falta de suministro, requisitos y procedimiento completo y claro para la presentación de reclamos (Inc. ii).
Derecho a ser informado en abril y septiembre de cada año de sus derechos con relación al marco legal de actividad eléctrica indicando normas y fechas, cambio de opciones tarifarias, contribuciones reembolsable, contrastación de equipos y otros que resulten relevantes (Inc. iv).

- b) Registro de reclamaciones**
Derecho a contar con el registro de todos sus pedidos, solicitudes y reclamos.
Derecho a poder anotar sus observaciones, críticas o reclamaciones con respecto al servicio, en el libro de Observaciones del Concesionario.
- c) Centro de atención telefónica / fax**
Derecho a que se atiendan sus reclamos por falta de suministro durante las 24 horas incluyendo los días domingos y feriados (Inc.i)
Derecho a ser informado sobre el código de su reclamo que posibilite su seguimiento.

7.3 PRECISIÓN DE MEDIDA DE LA ENERGÍA

- 7.3.1.** Derecho a que en la energía facturada de su suministro no se incluyan errores de medida o excedan los límites de precisión establecidos por norma para los instrumentos de medida de los suministros.
- 7.4.2.** Derecho a presentar solicitud/reclamación por cualquier deficiencia en la prestación del servicio y recibir un comprobante de la solicitud o reclamación efectuada.
Derecho a ser informado en enero / julio de cada año de las obligaciones de la empresa suministradora.

V. CALIDAD DE ALUMBRADO PÚBLICO

- 8.1.2.** Derecho a que la tolerancia admitida para la Longitud Porcentual de Vías de Alumbrado Público Deficiente sea inferior a 10 %.
- 8.1.5.** Derecho a que el control de la medición de alumbrado público se realice por muestreo hasta el máximo del uno por ciento 0 %) de la longitud de las vías que cuentan con este servicio en concesión de distribución.

V. DERECHO SOBRE CONTRASTACIÓN DE MEDIDORES.

Resolución Ministerial N° 496-2005-MEM./DM Norma DGE "Contraste del sistema medición de Energía Eléctrica" (Publicación: El Peruano del 05.12.14)

| Numeral | DERECHO DEL USUARIO |
|---------------|---|
| 1.3 | Contrastador Persona natural o jurídica, especializada en contrastación de sistemas Medición, autorizadas por INDECOPI, constituyéndose en un TERCERO IMPARCIAL independientemente de las partes en el contrato de suministro. Derecho a que persona natural o jurídica que ha celebrado contrato de suministro de electricidad con el concesionario sea considerado como usuario. |
| 6.1.1. | Derecho a solicitar POR ESCRITO a Electro Ucayali S.A. en sus centros de atención la Contrastación del sistema de medición, indicando al Contrastador que haya seleccionado, escogiendo la Contrastación a utilizar en campo, en laboratorio o ambas. |
| 6.1.2. | Derecho que en un plazo máximo de dos (2) días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud, Electro Ucayali S.A. comunique al contrastador seleccionado para efectuar Contrastación del Sistema de Medición. |
| 6.1.3. | Derecho a ser comunicado por el contrastador que haya seleccionado i) por escrito con mínimo de dos (2) días calendarios de anticipación fecha y hora en la que se proceden intervenir el Sistema de Medición. Cuando la contrastación sea en laboratorio, se comunicará al momento del retiro del Sistema de medición, indicando el día y hora en que se efectuará la Contrastación en laboratorio, la cual se llevará a cabo en un plazo de mayor de los dos (2) días calendario siguientes. - Derecho a que el contrastador seleccionado ii) Realice las pruebas de acuerdo a lo indicado en la Norma de contraste y/o en las Normas indicadas en el numeral 5.2, según sea el caso. - Derecho a que el contrastador seleccionado iii) le Remita el informe de contrastación correspondiente con los resultados de las pruebas efectuadas con copia a Electro Ucayali S.A. |
| 6.2. | Derecho a que el contrastador seleccionado informe el estado de las conexiones eléctricas así como las condiciones de operación del Sistema de medición que se observen al momento de retiro y/o intervención del mismo y que determinen responsabilidades respecto al eventual deterioro del sistema de medición. |
| 6.3 | Derecho a que el usuario, Electro Ucayali S.A. o sus respectivos representantes presenciaran la contrastación en campo o en laboratorio sin que el contrastador limite el ejercicio de derecho. |