

Con fecha 21 de noviembre de 2024 se publicó en el diario oficial El Peruano la siguiente disposición:

## Se aprueba la “Directiva de acceso en línea a la información sobre el estado de requerimientos de usuarios en el Servicio Público de Electricidad”

Osinerghmin, mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 188-2024-OS/CD, aprobó la directiva mediante la cual se busca asegurar una trazabilidad adecuada y uniforme de la atención de reclamos, pedidos, solicitudes u otros documentos presentados por los usuarios del servicio público de electricidad. Ello con el objetivo de optimizar la fiscalización de Osinerghmin de los procesos de atención comercial de las empresas de distribución eléctrica (en adelante, “EDEs”), y garantizar el trato adecuado al usuario.

Es este sentido, las EDEs deberán uniformizar los términos de la información de atención comercial, diferenciando los conceptos como “reclamos”, “denuncias por deficiencias de alcance general”, “solicitudes”, “consultas”, entre otros.

Las EDEs son responsables de la atención comercial, de acuerdo con las obligaciones establecidas en la normativa nacional aplicable al servicio público de electricidad. Por este motivo, deberán mantener actualizada la información sobre el estado de la atención comercial en cada etapa del proceso a través de la trazabilidad.

Se deberán actualizar y reportar, también, las acciones o medidas correctivas impuestas, dentro de las 24 horas del día hábil siguiente de la ejecución de la misma.

Osinerghmin evaluará, de manera aleatoria y trimestral, el cumplimiento de estas obligaciones. En caso de detectarse incumplimientos, se impondrán sanciones administrativas con el fin de garantizar la calidad del servicio, proteger la seguridad pública y asegurar el respeto a los derechos de los usuarios.

La Resolución otorga un plazo máximo de ciento ochenta (180) días calendario, contados a partir de la vigencia de la Directiva, para que las EDEs adecúen sus sistemas de información para cumplir con las obligaciones establecidas en la norma.

La presente Resolución se encuentra publicada en el [Portal Web de Osinerghmin](#)

Para cualquier consulta respecto a esta información, puedes comunicarte con nosotros: [lcybenzaquen@esola.com.pe](mailto:lcybenzaquen@esola.com.pe)

