

Nota de Prensa N° 701/OCII/DP/2020

DEFENSORÍA DEL PUEBLO: EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DEBEN IMPLEMENTAR MEDIDAS PARA EVITAR AGLOMERACIONES

- ***Empresas eléctricas deben corregir recibos de luz sin esperar el reclamo por cobro excesivo.***

La oficina de la Defensoría del Pueblo en Lima Sur remarcó la necesidad de que las empresas que ofrecen servicios públicos adopten medidas para reducir la posibilidad de contagios de COVID-19 a causa de aglomeraciones. En ese sentido, comunicó a la empresa Luz del Sur, la gravedad que representaba que a diario decenas de personas se congregaran en los exteriores de su oficina comercial ubicada en la cuadra 5 del jirón Maximiliano Carranza, en San Juan de Miraflores.

En dicho punto, decenas de usuarias y usuarios se acercaban diariamente a presentar diversos reclamos derivados de la facturación sobre el consumo de energía eléctrica durante los meses del aislamiento domiciliario.

Ante ello, en documento dirigido a Luz del Sur, la oficina de la Defensoría del Pueblo en Lima Sur exigió implementar mejoras en los sistemas virtuales para la atención de reclamos, así como disponer de vías alternativas como aplicativos móviles, correos electrónicos y líneas WhatsApp, dirigidas a evitar el traslado de las y los clientes al local de la empresa. Asimismo, le requirió supervisar el uso correcto de los implementos de bioseguridad por parte del personal de seguridad y el cumplimiento del distanciamiento social entre las personas que acuden para ser atendidas.

En respuesta, los representantes de Luz del Sur comunicaron recientemente las medidas adoptadas para devolver los montos en exceso cobrados a sus usuarios y usuarias como consecuencia de la suspensión de la lectura del consumo real durante los meses de la cuarentena, precisando que esta labor se ha regularizado en las últimas semanas. Asimismo, indicaron que vienen atendiendo las consultas y reclamos a través de diversos canales virtuales como el correo electrónico, página web y la central de atención telefónica Fonoluz, y que se ha dispuesto medidas para la reducción del aforo y el cumplimiento del distanciamiento mínimo entre cada persona.

En ese sentido, la entidad saludó la decisión de la empresa distribuidora de electricidad Luz del Sur de implementar mecanismos para mejorar la atención al público y reducir la presencia masiva de personas en sus sedes, acorde con las políticas sanitarias nacionales dispuestas.

Finalmente, la oficina de la Defensoría del Pueblo en Lima Sur recuerda que en un reciente pronunciamiento institucional se solicitó al Poder Ejecutivo, y en especial a Osinergmin, coordinar con las empresas que forman parte del sector eléctrico, una solución viable y efectiva a los problemas en las facturaciones del servicio de electricidad emitidas durante el aislamiento social obligatorio, que permita, sin esperar el reclamo del ciudadano, reducir el impacto negativo que una deuda exorbitante genera en los hogares peruanos. Puede ver el pronunciamiento completo en el siguiente link: <https://www.gob.pe/institucion/defensoria-del-pueblo/informes-publicaciones/1068035-pronunciamiento-n-005->



[dp-2020-empresas-electricas-deben-corregir-recibos-de-luz-sin-esperar-el-reclamo-por-cobro-excesivo](#)

Finalmente, la institución indicó que continuará supervisando el cumplimiento diario de estas medidas. Por otro lado, pidió a la población denunciar situaciones similares a través de la línea gratuita 0800-15-170, los teléfonos 945084479 y 995826219 o el correo electrónico odlimasur@defensoria.gob.pe

San Juan de Miraflores, 04 de agosto de 2020