

Nota de Prensa n.º 889/OCII/DP/2021

DEFENSORÍA DEL PUEBLO: EMPRESAS DE ELECTRICIDAD DE PUNO DEBEN MEJORAR LOS CANALES DE ATENCIÓN NO PRESENCIAL

 Electro Puno exige a usuarias/os a registrarse previamente para acceder a su oficina virtual en el portal web y no tiene habilitada la opción de pagos en línea.

La oficina de la Defensoría del Pueblo en Puno demandó a la empresa de electricidad Electro Puno mejorar los canales de atención remota en sus diversas sedes de la región. Dicho requerimiento se realizó durante una charla virtual sobre los canales de atención de las empresas de distribución de electricidad y gas natural en el contexto de pandemia, en la que participaron servidoras/es y personal de dicha entidad.

En la cita, se informaron los resultados del Informe de Adjuntía n.º 003-2021-DP/AMASPPI, en el que se da cuenta que de las 25 empresas de electricidad existentes en el país no todas cumplen con brindar acceso sencillo para la presentación de reclamos a través de sus páginas web. Entre ellas se encuentra Electro Puno, cuya plataforma virtual condiciona a los usuarios a un registro previo pese a que complica el acceso de información en este periodo de pandemia, tampoco tiene enlaces para el fraccionamiento de pagos de los recibos del servicio de electricidad y no implementó los pagos en línea.

Al respecto, el jefe de la oficina de la Defensoría del Pueblo, Jacinto Ticona, señaló que, en el contexto de la pandemia por COVID-19, es importante implementar adecuadamente y de la manera más sencilla posible los mecanismos para facilitar que usuarias y usuarios puedan realizar todos los trámites posibles de manera virtual. De esta manera, se evitará que las personas se vean en la necesidad de acudir a las oficinas y exponerse a un posible contagio de COVID-19.

Asimismo, se recomendó reforzar la capacitación del personal responsable de la atención a la ciudadanía en oficinas sobre los protocolos sanitarios a fin de que estos se cumplan en todo momento.

La oficina de la Defensoría del Pueblo de Puno recordó que está a disposición de la ciudadanía el WhatsApp 995620607, el teléfono fijo 051 369183 y el portal web www.defensoria.gob.pe para que pueda hacer llegar sus quejas, consultas y pedidos vinculados al acceso a sus derechos fundamentales.

Puno, 10 de junio de 2021