

Los reclamos serán presentados por el titular del servicio y/o por tercero con legítimo interés, pudiendo ser:

- Verbalmente (presentándose directo en la empresa o por teléfono) ó
- Escrito (presentándose directo en la empresa por correo convencional, facsímil o ingresando a la página Web del Electro Ucayali S.A.)

Los mismos que tendrán que cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Nombre y apellidos del usuario y copia de su documento de identidad. Si actúa por apoderado y/o representante, este deberá adjuntar copia de su documento de identidad y del correspondiente poder.
- b) Domicilio para los efectos de las notificaciones, que deberá ser en la ciudad donde se ubica el suministro.
- c) El peticionario debidamente fundamentado, con determinación clara y concreta de lo que se pide.
- d) Los medios probatorios de ser el caso.
- e) Número de suministro de ser el caso.
- f) Lugar y Fecha
- g) Firma del usuario representante. Si se tratara de un usuario iletrado éste deberá imprimir su huella digital y además, quien suscriba el reclamo en tu representación, deberá presentar copia de su documento de identidad.

Al registrar su reclamo, la empresa le hará conocer su código que lo posibilitará efectuar un seguimiento de su expediente en las diferentes instancias que dure su reclamo.

RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA: Registrado el reclamo Electro Ucayali S.A. tiene 10 días hábiles para proceder a la investigación de los hechos. Así mismo Electro Ucayali S.A. Citara a una reunión de trato directo siempre y cuando lo considere pertinente o si el usuario lo solicita, el plazo máximo para resolver el reclamo es de 30 días hábiles, luego que los requisitos hayan sido cumplidos.

De no existir pronunciamiento en ese lapso, el reclamo se dará por aceptado. En caso de una respuesta formal de Electro Ucayali S.A. (Resolución) y la no satisfacción del cliente, puede presentar un recurso de reconsideración, el mismo que debe plazo máximo de 30 días hábiles para resolver el recurso de reconsideración.

RECLAMOS EN SEGUNDA INSTANCIA: Si a pesar de haberse producido una respuesta por parte de la empresa en un tiempo menor a lo normado en el que se declara infundado su reclamo, y usted no está de acuerdo con la resolución emitida, tiene la opción de presentar un recurso de apelación el cual debe ser presentado ante la concesionaria, para ser elevado el expediente a la JARU - OSINERG MIN.

RECURSO DE QUEJA: se presenta cuando usted crea que la empresa no cumple con los procedimientos establecidos en la presente directiva vigente y lo puede presentar en la Oficina Regional del OSINERG MIN cuya dirección es Jr. Libertad N° 308 Teléfono 577945. En caso de que usted presenta el recurso de queja en Aguaytía o Atalaya lo puede hacer en las oficinas de Electro Ucayali S.A.

Estimado usuario en nuestra oficinas de Servicio al Cliente, usted puede Recabar gratuitamente la "Guía de Reclamaciones" de acuerdo a la Directiva OSINERG MIN N° 001-2004-OS/CD

Nota: Los reclamos vía teléfono, fax ó página Web, que se presenten después de las 04:00 p.m. se registrarán con la fecha del día hábil siguiente.

OFICINAS DE SERVICIO AL CLIENTE

ELECTRO UCAYALI (Pucallpa)	Psje. Grau 156 (Barrio Santa Rosa)	57-1461	DE LUNES A VIERNES 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
ELECTRO UCAYALI (Aguaytía)	Federico Basadre Km. 163 Mz. 135 Lt.04	48-1340	
ELECTRO UCAYALI (Atalaya)	Jr. Purus Mz. 13 Lt. 2k	46-1019	

ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y CONSULTAS

HORARIO DE ATENCIÓN

TELF: 571717
DE LUNES A DOMINGO - LAS 24 HORAS

Electro Ucayali S.A. **Horario de Atención (Lunes a Sábado)**
 Psje. Grau 156 **7:45 a.m. a 6:00 p.m.**
 Telf.: 57-1461

CENTROS DE PASO

DIRECCIÓN

TÉLFONO

MINI MARKET "GABY"	Av. Primavera 110 Mz. A Lt. 8 AA.HH. Primavera	57-7815
COMERCILA "MARTINEZ"	Av. San José Mz. 22 Lt. 4-5 San Jose Yarina	59-6652
BOTICA "MARCANTHONY"	Av. Arbolización Mz. J Lt. 13 AA.HH. Alameda	57-4471
NUEVA BOTICA "EL PUEBLO"	Prol. San Martín 126 AA.HH. 11 de Julio	57-4549
BOTICA "SARITA COLONIA"	Av. Bellavista 349	57-9541
BOCADISTOS "SELVA"	Av. Unión Mz. A Lt. 17 Cooperativa Los Frutales	57-9326
BODEGA "ZELADA"	Jr. 1 de Mayo 377 AA.HH. Micaela Bastidas	57-4817
BOTICA "MARINGO"	Av. 1 de Junio 573 Carret. Federico Basadre	57-0226
SERVITEC EIRL	Av. Bellavista 1092 Mz. 175 Lt. 9-A	57-8221
BODEGA ISABELITA	Jr. José Cachique Mz. 06 Lt. 10 - San José	61-6290
MINIMARKET KYG	28 de Julio Mz. 7 Lt. 12A	59-6892
BODEGA BRYAN ANTHONY	José Galvez/Iparia Mz. 57 Lt. 7	59-7125
COMERCIAL "CUATRO HERMANOS"	Jr. Independencia 769	57-2960
BOTICAS Y SALUD SELVA S.A.C.	Jr. Raymondi N° 514	59-0090

CONDICIONES FINANCIERAS

CF	Cargo Fijo
EA	Cargo por Energía Activa
EAFP	Cargo por Energía Activa en Horas Fuera de Punta
EAHP	Cargo por Energía Activa en Horas de Punta
ER	Cargo por Energía Reactiva
PGHP	Cargo por potencia activa de generación en horas de punta
PHP	Cargo por potencia activa por uso de las redes de distribución en horas de punta
MDFP	Cargo por exceso de potencia activa por uso de las redes de distribución en horas fuera de punta.
MDFP ó MDHP	Cargo por potencia activa de generación.
PGFP ó PGHP	Cargo por potencia activa por uso de las redes de distribución
HORAS DE PUNTA	Periodo comprendido entre las 18:00 y 23:00 horas de cada día excepto domingos y feriados nacionales del calendario regular.
HORAS FUERA DE PUNTA	El resto de horas del mes no comprendidas en las horas de punta
LF	Calificación de usuario presente en Hora Fuera de Punta para Tarifa M3
LP	Calificación de usuario presente en Hora de Punta para Tarifa M3
MT	Medición de todos los parámetros de Potencias y Energías para Tarifa M2
CF	Potencia Contratada en Horas Fuera de Punta
CP	Potencia Contratada en Horas de Punta
Tarifa	Opción tarifaria aplicada (MT2, MT3, MT4, BT2, BT3, BT4, BT5A)
Pot. Cont. HP	Valor tope de la Potencia Contratada en Horas de Punta
Pot. Cont. FP	Valor tope de la Potencia Contratada en Horas Fuera de Punta
Demanda Máx	Potencia Contratada o Máxima Demanda Leída del mes facturado
Emisión	Fecha de emisión de los recibos
Vencimiento	Último día de vigencia del recibo sin cargo de intereses

Mtto. y Reposic. de Conex.	Este monto cubre el mantenimiento de la conexión o su reposición por el deterioro normal durante su vida útil (Art. 163 del Reglamento de la LCE)
Interés compensatorio	Interés aplicado por el no pago del recibo a partir de la fecha de vencimiento (Art. 176 del Reglamento de la LCE)
Interés Moratorio	Interés aplicado por el no pago del recibo a partir del décimo día la fecha de vencimiento (Art. 176 del Reglamento de la LCE)
Alumbrado Público	Corresponde a las áreas comunes de la ciudad, se hace en base a una escala establecida en función del consumo mensual del usuario (Art. 184 del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas)
Rec. Energ.	Cuota por recupero de energía según el Art. 91 de la Ley de Concesiones Eléctricas (LCE) y Art. 177 del Reglamento.
Com. Lce. Inte.	Compensación económica por interrupciones mayores a 4 horas. Ley de Concesiones Eléctricas (Art. 86 de la LCE y Art. 168 del Reglamento)
Com. Cal. inte.	Compensación económica por interrupciones según procedimiento de la Norma Técnica Calidad de los Servicios Eléctricos (NTCSE) D.S. 020-97/EM
Redondeo mes anterior.	Devolución o cargo del redondeo aplicado en la factura anterior
Redondeo mes actual	Devolución o cargo del redondeo aplicado en la factura vigente al centímetro superior o inferior
Corte y Reconexión	Corresponde al servicio de corte y reconexión ejecutado en el periodo anterior. (Art. 90 de la LCE y Art. 179 de su reglamento)
Recup. Art. 92	Cuota por recupero de energía según el Art. 92 de la Ley de Concesiones Eléctricas
Medidor N°	Número de serie del medidor
Electrónico	Tipo de medidor electrónico.

PÁGINA WEB DE ELECTRO UCAYALI S.A.
www.electroucayali.com.pe

“La factura que paga este mes, corresponde a su consumo del mes anterior”