

- Derecho a que el suministrador cuente con el registro de sus pedidos, solicitudes o reclamaciones (**Numeral 7.2.3 literal b**)
- Derecho a ser atendido por falta de suministro, en forma ininterrumpida, las 24 horas del día incluyendo los días domingos y feriados (**Numeral 7.2.3. literal c**)
- Derecho a ser informado sobre el código que registra su pedido, solicitud o reclamación a fin de posibilitar su seguimiento (**Numeral 7.2.3 literal c item i**)

Precisión de Medida de la Energía

- Derecho a que la energía facturada para el suministro, no incluya errores de medida que excedan los límites de precisión establecidos por norma para los instrumentos de medida de tales suministros (**Numeral 7.3.1**)

Obligaciones del Suministrador

- Derecho a que toda solicitud o reclamación, por cualquier deficiencia en la prestación del servicio y en cualquiera de sus aspectos, sea recibida por el suministrador que deberá emitir un comprobante de recepción de la solicitud o reclamación efectuadas (**Numeral 7.4.2**)

Calidad del Alumbrado Público

- Derecho a recibir compensación sin previa solicitud por deficiente calidad de alumbrado público en la facturación del mes siguiente de concluido el período de control semestral de ocurrencia o verificación de las deficiencias (**Numeral 8.2.9**)

DECRETO DE URGENCIA N° 074-2000 QUE ESTABLECE LAS DISPOSICIONES REFERIDAS A COSTOS DE CONEXIONES DOMICILIARIAS DE ELECTRICIDAD Y AL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE DEUDAS POR CRÉDITOS DEL FONAVI

La COLFONAVI notificará los saldos deudores a través de las empresas concesionarias de electricidad. La notificación se efectuará mediante liquidación individual a cada prestatario (**Art. 3 numeral 3.1**) (de acuerdo a la modificación presentada por el art. 2 de la Ley N° 29494, publicada el 08/01/2010)

Conforme a las instrucciones que imparta la COLFONAVI las empresas Concesionarias de Distribución de Electrificación incluirán en los recibos de consumo, la cobranza de las cuotas mensuales de la deuda por conexión domiciliaria (**Art. 4 numeral 4.1**)

Los prestatarios comprendidos en el Patrón de Beneficiarios de los Proyectos de Electrificación y saneamiento financiados con recursos del FONAVI, podrán formular reclamos ante la UTE-FONAVI en desactivación sobre la determinación de sus saldos deudores o acreedores, con arreglo al procedimiento que será establecido por Decreto Supremo (**Artículo 5°**)

LEY N° 29128- LEY QUE ESTABLECE LA FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO DE SERVICIOS DE ENERGÍA Y SANEAMIENTO PARA INMUEBLES DE USO COMÚN

- Derecho al prorrateo por el consumo de energía de los servicios comunes entre los predios conformantes de las unidades inmobiliarias cuyos suministros se encuentran activos, e incluirlo en el recibo de pago correspondiente a cada predio. Se procederá de la misma forma en el caso de recuperos o reintegro por error de facturación. (**Artículo 3°**)
- Derecho a que se incluya en el recibo de cada predio el importe prorrateado de la facturación correspondiente a los servicios prestados en las áreas comunes (**Artículo 5°**)

D.S. N° 006-2008-VIVIENDA – NORMAS REGLAMENTARIAS DE LA LEY N° 29128 - LEY QUE ESTABLECE LA FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO DE SERVICIOS DE ENERGÍA Y SANEAMIENTO PARA INMUEBLES DE USO COMÚN

- Derecho a acogerse al dispositivo 2° de la Ley 29128 en aquellos casos de Inmuebles construidos antes de su vigencia, la Junta de Propietarios decidirá acogerse al sistema individualizado de medición de consumo siempre y cuando cuenten con la infraestructura necesaria para tal efecto, debiendo seguir los procedimientos y los trámites de Ley para obtener las autorizaciones municipales que correspondan (**Artículo 2°**) (de acuerdo a la modificación presentada por el art. 1 del D.S. N° 011-2009-VIVIENDA).
- Las entidades prestadoras de servicios (EPS) deberán efectuar la lectura de los medidores individuales y generales, debiendo comunicar oportunamente a la Junta de Propietarios del inmueble, haciéndoles llegar un cronograma de las fechas de lectura a fin de que se les otorgue las facilidades que fueran necesarias. (Artículo 5°)

IMPORTANTE: Este folleto tiene información resumida. Si deseas mayor información, acércate a cualquiera de los Centro de Servicios de PLUZ ENERGÍA PERÚ S.A.A. o llámanos a **FONOCIENTE: 517-1717**.



Consejos para ti y tu familia



En una construcción:

- ✓ Contar con licencia de construcción para garantizar la seguridad y evitar multas



En el hogar:

- ✓ Baja la llave general cada vez que realices un arreglo o reparación

i Recuerda Desconectar tus electrodomésticos desde la base, sin jalar el cable.



En la vía pública:

- ✓ Toma distancia, alerta a otras personas y reporta la emergencia a través de nuestra App Pluz o llamando al Fonocliente (517-1717) en emergencias como:

- Poste chocado

- Subestaciones u otras instalaciones eléctricas con desperfectos (humo inundación, chispas, etc).

- Fachada, reja o tapa de medidor electrizados.

- Cable que va del poste a la fachada descolgado.



Para nosotros es importante que estés informado DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD

CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL MARCO LEGAL REGULATORIO

SEPTIEMBRE 2024

DECRETO LEY N° 25844 - LEY DE CONCESIONES ELÉCTRICAS

Publicado en el Peruano 19-11-92
Vigencia 05-12-92

DECRETO SUPREMO N° 009-93-EM-REGLAMENTO DE LA LEY DE CONCESIONES ELÉCTRICAS

Publicado en el Peruano 25-02-93
Vigencia 26-02-93

LEY N° 29571- CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Publicado en el Peruano 02-09-10
Vigencia 03-10-10

RESOLUCIÓN DIRECTORIAL N° 029-95-EM/DGE- QUE APRUEBA DIRECTIVA SOBRE COBRO DE DEUDA POR CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EFECTUADA POR PERSONA DISTINTA AL PROPIETARIO

Publicado en el Peruano 06-09-95
Vigencia 07-09-95

DIRECTIVA N° 001-2004-OS/CD PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RECLAMACIONES DE USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD

Publicado en el Peruano 28-12-04
Vigencia 29-12-04

RESOLUCION DE OSINERG N° 182-2009- OS/CD - NORMA "OPCIONES TARIFARIAS Y CONDICIONES DE APLICACIÓN DE LAS TARIFAS A USUARIO FINAL"

Publicado en el Peruano 15-10-09
Vigencia 01-11-09

RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 496-2005-MEM/DM- "CONTRASTE DEL SISTEMA DE MEDICIÓN DE ENERGÍA ELECTRICA"

Publicado en el Peruano 14-12-05
Vigencia 01-01-06

DECRETO SUPREMO N° 020-97-EM-QUE APRUEBA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS

Publicado en el Peruano 11-10-97
Vigencia 01-11-98

LEY N° 26969 - LEY DE EXTINCIÓN DE DEUDAS DE ELECTRIFICACIÓN Y DE SUSTITUCIÓN DE LA CONTRIBUCIÓN AL FONAVI POR EL IMPUESTO EXTRAORDINARIO DE SOLIDARIDAD

Publicado en el Peruano 27-08-98
Vigencia 28-08-98

DECRETO DE URGENCIA N° 074-2000 QUE ESTABLECE LAS DISPOSICIONES REFERIDAS A COSTOS DE CONEXIONES DOMICILIARIAS DE ELECTRICIDAD Y AL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE DEUDAS POR CRÉDITOS DEL FONAVI

Publicado en el Peruano 15-09-00
Vigencia 16-09-00

DECRETO LEY N° 25844 - LEY DE CONCESIONES ELÉCTRICAS

- Derecho al suministro de energía eléctrica para el predio solicitado, previo cumplimiento de requisitos y pago del presupuesto de instalación. Pago que constituye un derecho intransferible a favor del predio para el cual se solicitó. (**Artículo 82°**)
- Derecho a recuperar las contribuciones económicas que realice a PLUZ ENERGÍA PERÚ S.A.A. para obtener suministro o ampliar su La elección de la forma de devolución de las contribuciones corresponderá al usuario. (**Artículo 84°**)
- Derecho a que el concesionario efectúe a su costo obras de electrificación definitiva en zonas con habilitación urbana con un índice de ocupación predial mayor al 40% (redes secundarias SP y AP) (**Artículo 85°**)
- Derecho a recibir compensación económica por parte de PLUZ ENERGÍA PERÚ S.A.A. debido a una interrupción total o parcial del suministro eléctrico por un período consecutivo mayor a 04 horas (**Artículo 86°**)
- Derecho a ser informado sobre la variación en las condiciones del suministro por causa de fuerza mayor, dentro de las 48 horas de producida la alteración. (**Artículo 87°**)
- Derecho a recibir el suministro en el punto de entrega (**Artículo 88°**)
- Derecho a utilizar el total de su potencia contratada (**Artículo 89°**)
- Derecho a recuperar los montos pagados en exceso, eligiendo la modalidad de devolución, ya sea mediante el descuento de energía en facturas posteriores o en efectivo. El recuperador se efectuara sin intereses ni moras. (**Artículo 92°**)
- Derecho a reclamar por el servicio recibido, teniendo como última instancia administrativa a OSINERG. (**Artículo 93°**)

DECRETO SUPREMO N° 009-93-EM – REGLAMENTO DE LEY DE CONESIONES ELÉCTRICAS

- Derecho a que se registre a su favor de su predio la inversión efectuada por el pago del presupuesto de instalación (costo de acometida, equipo de medición, protección y caja) (**Artículo 163°**)
- Derecho a suscribir el contrato de suministro eléctrico y tener copia del mismo (**Artículo 165°**)

- Derecho a recibir el interés compensatorio y recargo por mora cuando **PLUZ ENERGÍA PERÚ S.A.A.** no cumpla con devolver la contribución reembolsable en la fecha fijada. (**Artículo 167º**)
- Derecho a recibir compensación económica por interrupción de suministro eléctrico mayor a 4 horas, mediante el descuento en la factura correspondiente al mes siguiente producida la interrupción. Para este efecto no se considerarán las interrupciones programadas y comunicadas a los usuarios con 48 horas de anticipación. (**Artículo 168º**)
- Derecho a establecer el punto de entrega conjuntamente con **PLUZ ENERGÍA PERÚ S.A.A.** Este debe registrarse en el contrato de suministro (válido sólo para usuarios en media y alta tensión) (**Artículo 170º**)
- Derecho a ser notificado mediante constancia escrita por **PLUZ ENERGÍA PERÚ S.A.A.** de cualquier intervención en el equipo de medición (**Artículo 171º**)
- Derecho a que se reembolse por los consumos menores a los facturados como resultado de la liquidación de los consumos registrados por los medidores ubicados en lugar no accesible a **PLUZ ENERGÍA PERÚ S.A.A.** Esta compensación se efectuará en el mes siguiente de efectuada la liquidación (**Artículo 172º**)
- Derecho a ser informados del interés a plazos aplicados en caso de deuda (**Artículo 176º**) (de acuerdo a la modificación efectuada mediante **D.S. N° 006-98-EM**)
- Derecho a la reconexión del suministro cuando se hayan superado las causas que motivaron la suspensión y corte del mismo (**Artículo 179º**)
- Derecho a solicitar a **PLUZ ENERGÍA PERÚ S.A.A.** la contrastación de su equipo de medición (**Artículo 181º**)
- Derecho a la instalación de un nuevo medidor por parte de **PLUZ ENERGÍA PERÚ S.A.A.** y la refacturación de los consumos de energía eléctrica en los casos que la revisión del medidor demuestre que no se encuentre funcionando dentro de los márgenes de precisión (**Artículo 181º**)
- Derecho a presentar sus reclamos ante **PLUZ ENERGÍA PERÚ S.A.A.** de no encontrarse conforme con la decisión, el usuario puede recurrir ante OSINERG (**Artículo 183º**)
- Derecho a que su reclamo se considere fundado, en el caso de no recibir pronunciamiento alguno por parte de **PLUZ ENERGÍA PERÚ S.A.A.** dentro de los 30 días hábiles de presentado el reclamo (**Artículo 183º**) (de acuerdo a la modificación efectuada mediante **D.S. N° 033-99-EM**).

LEY N° 29571– CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

- Derecho a protegerse eficazmente contra el servicio que representa riesgo o peligro para la vida, salud o integridad física. (**Artículo 1.1. inciso a**)
- Derecho a recibir toda la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la adquisición del suministro, así como para efectuar un uso o consumo adecuado del servicio recibido. (**Artículo 1.1. inciso b**)
- Derecho a acceder a una variedad de servicios (tarifas) que le permita libremente elegir el que desee. (**Artículo 1.1. inciso f**)
- Derecho a proteger sus intereses económicos mediante un trato equitativo y justo en toda la transacción comercial (contrato comercial), a protegerse de métodos comerciales y contra desinformación o información equivocadas sobre el servicio. (**Artículo 1.1 inciso d**)
- Derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios conforme a las disposiciones de la normativa civil sobre la materia. (**Artículo 1.1. inciso i**)
- Derecho a ser escuchado de manera individual o colectiva a fin de defender sus intereses por intermedio de entidades públicas o privadas de defensa del consumidor. (**Artículo 1.1. inciso h**)
- Derecho a la atención de sus reclamos mediante procedimientos eficaces, gratuitos o no costosos. (**Artículo 1.1. inciso g**)
- Derecho a recuperar los pagos hechos en exceso del precio estipulado (tarifa) conjuntamente con los intereses correspondientes. Este derecho prescribe a los (2) dos años contados a partir de la fecha en que tuvo lugar el pago. En el caso de pagos indebidos el plazo de prescripción es de (5) cinco años. (**Artículo 99º**)

DIRECTIVA N° 002-95-EM/DGE - APROBADA MEDIANTE RESOLUCIÓN DIRECTORIAL N° 029-95-EM/GE, SOBRE EL COBRO DE DEUDA POR CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EFECTUADO POR PERSONA DISTINTA AL PROPIETARIO

- Derecho a solicitar a la empresa concesionaria, en caso de adquirir un predio, previa autorización del propietario, información relacionada con el suministro que pretende adquirir. Si hubieran deudas anteriores a la consulta y estas no hubieran consignado, el predio y el nuevo propietario quedan liberados y no responden por dichas obligaciones (**Numeral 1.3.3**)
- Derecho a la no cancelación de las deudas por consumo de energía eléctrica registradas en el predio, cuando el propietario no fue quien solicitó el suministro de energía eléctrica (**Numeral 2.2.1 inciso a**)
- Derecho a la no cancelación de las deudas por consumo de energía eléctrica registradas en el predio, cuando el propietario no fue quien solicitó el cambio de tarifa, la ampliación de potencia o cualquier acto de disposición y otros aspectos relacionados con el suministro de energía eléctrica (**Numeral 2.2.1 inciso b**)
- Derecho a solicitar el corte de la energía eléctrica en caso de acumularse 02 meses impagos (**Numeral 2.2.1 inciso c**)
- Derecho a la no cancelación de las deudas por consumo de energía eléctrica posteriores al segundo mes impago, en el caso de haber solicitado el corte de energía respectivo (**Numeral 2.2.1. inciso d**)
- Derecho a la no cancelación de las deudas por consumo de energía eléctrica luego del segundo mes impago, en el caso de haberse cursado aviso judicial o extrajudicial sobre conflictos en que se encuentra el predio (**Numeral 2.2.2**)
- Derecho a accionar judicialmente contra un tercero que se benefició con el suministro de energía eléctrica por el monto dejado de pagar por este(**Numeral 3**)

RESOLUCIÓN OSINERGMIN N° 206-2010-OS/CD-NORMA "OPCIONES TARIFARIAS Y CONDICIONES DE APLICACIÓN DE LAS TARIFAS A USUARIO FINAL"

- Derecho a elegir libremente cualquiera de las opciones tarifarias, teniendo en cuenta el sistema de medición que exige la respectiva opción tarifaria, independientemente de su potencia conectada y con las limitaciones establecidas en las condiciones específicas para las tarifas BT5A, BT5B, BT5C, BT5D, BT5E, BT6, BT7 y BT8 dentro del nivel de tensión que le corresponde (**Art. 7.1**)
- Derecho a recibir la información necesaria y suficiente para la selección de su opción tarifaria (**Art. 7.4**)

2

- Derecho a cambiar de opción tarifaria sólo una vez durante el periodo de vigencia de dicha opción tarifaria y cumpliendo los requisitos mínimos para la medición del consumo de la nueva opción tarifaria solicitada (**Art. 9.1**)
- Derecho a cambiar la modalidad de potencia contratada, siempre y cuando cumpla con las condiciones mínimas requeridas para optar por esta modalidad (**Art. 14**)
- Derecho a usar la potencia contratada sin restricciones durante el periodo de vigencia de dicha potencia (**Art. 15**)
- Derecho a solicitar una potencia contratada menor a la potencia conectada determinada anteriormente (ya sea por medición de la demanda máxima estimada en función de la tabla anterior), para lo cual la distribuidora podrá exigir al usuario la instalación de equipos limitadores de potencia, los cuales serán a cargo del usuario (**Art. 20.4**)

RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 496-2005-MEM/DM "CONTRASTE DEL SISTEMA DE MEDICIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA"

- Derecho presenciar la contrastación en campo o en laboratorio, sin que el contrastador pueda limitar el ejercicio de tal derecho (**Numeral 5.3**)
- Derecho a solicitar al concesionario por escrito la contrastación del sistema de medición indicando el contrastador que haya seleccionado. Además precisará una de las siguientes alternativas de contrastación a utilizar: en campo o en laboratorio (**Numeral 6.1.1**)
- Derecho a que se le comunique por escrito con un mínimo de 2 días calendario de anticipación (si es por iniciativa del usuario) y 2 días hábiles de anticipación (si es por iniciativa del concesionario), la fecha y hora en que se procederá a intervenir el sistema de medición para efectos de contrastación en campo. Cuando sea en laboratorio de día y la hora del retiro del sistema de medición y de su contrastación, la cual se llevará a cabo dentro de los 2 días hábiles calendarios siguientes (**Numeral 6.1.3 i**) y (**Numeral 7.1.2**)
- Derecho a que se le entregue el informe de contrastación, si es en el laboratorio en un plazo no mayor de 3 días calendario y si es en campo, en la misma fecha de efectuada la contrastación (**Numeral 6.1.3 iii**)
- Derecho a que todo reemplazo de Sistema de Medición se realice en un plazo máximo de 8 días hábiles calendario de efectuadas las pruebas, para lo cual el concesionario deberá notificar previamente al usuario la fecha y hora de dicho reemplazo con 48 horas de anticipación como mínimo (**Numeral 6.5.3**)
- Derecho a no asumir costo alguno de la contrastación, cualquiera que fuera el resultado de la misma, cuando la constrastación se realice por iniciativa del concesionario (**Numeral 7.2.1**)

DECRETO SUPREMO N° 020-97-EM- NORMA TÉCNICA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS

- Derecho a recibir un servicio con un nivel de calidad satisfactorio de acuerdo a las exigencias establecidas en la norma (**Numeral 3.1**)
- Derecho a ser informado en los meses de enero y julio de cada año de las obligaciones que tiene el suministrador (**Numeral 3.1 inciso f**)

Calidad del Producto

- La calidad de producto suministrado al cliente se evalúa por las trasgresiones de las tolerancias en los niveles de tensión, frecuencia y perturbaciones (**Numeral 5.0.1**)
- Las tolerancias, tanto para tensión, frecuencia y perturbaciones son (**Numerales 5.1.2, 5.2.3 y 5.3.3**);

Tensión	Sector urbano	+/- 5%	Variación porcentual con respecto al valor nominal
Frecuencia	Variaciones sostenidas	+/- 0.6%	Variación porcentual con respecto al valor nominal
	Variaciones Súbitas	+/- 1 Hz	Variación con respecto al valor nominal
	Variaciones Diarias	+/- 600 Ciclos	Variación con respecto al valor nominal
Perturbaciones	Flicker	<=1	Índice de severidad
	Tensiones Armónicas		(Varias)

- Derecho a recibir compensación por cada uno de los parámetros de Calidad de Productos no satisfechos (**Numeral 5.0.7**)
- Derecho a recibir compensación cuando se haya comprobado que la Calidad del Producto no satisface las tolerancias señaladas **5.1.3 y 5.2.5**)
- Derecho a que la empresa suministradora efectúe el cálculo del monto de compensaciones por deficiente calidad del producto (tensión y frecuencia), mensualmente, pero que se haga efectivo el pago de compensación en la facturación del mes siguiente de concluido el período de control mensual. El pago de compensaciones por perturbaciones ha sido suspendido desde la segunda etapa. Estas compensaciones se deben realizar sin solicitud previa del cliente (**Numeral 5.4.9**)

Calidad del Suministro

- La calidad de suministro se expresa en función de la continuidad del servicio eléctrico a los Clientes, es decir, de acuerdo a las interrupciones del servicio (**Numeral 6.1**)
- Para evaluar, se toman en cuenta indicadores que miden el número de interrupciones del servicio eléctrico, la duración de las mismas y la energía no suministrada a consecuencia de ellas. El período de Control de interrupciones es de seis (6) meses calendarios de duración (**Numeral 6.1.1**)

3

	Num. Interrupciones por cliente	Duración total ponderada por Cliente		
	(Interrupciones / Semestre)	(Horas / Semestre)		
	'1'	'3'	'1'	'3'
Sector Típico de Distribución	2	3	4	6
Clientes en Muy Alta y Alta tensión	4	6	7	10
Clientes en Media Tensión	6	8	10	13

- Derecho a recibir compensación si se comprueba que la calidad del servicio no satisface los estándares fijados en el numeral 6.1.4 o 6.1.5 (**Numeral 6.1.6**)
- Derecho a que la empresa distribuidora efectúe el pago de compensación por deficiente Calidad de Suministro, en la facturación del mes siguiente de concluido el período de Control Semestral. Estas compensaciones se deben realizar sin solicitud previa del cliente (**Numeral 6.2.8**)
- Derecho a recibir, junto con el pago de compensación por Calidad de Suministro, un detalle con el número de interrupciones y la duración de cada una de aquellas consideradas por la compensación (**Numeral 6.2.8**)

Calidad del Servicio Comercial

- Derecho a recibir un trato razonable, satisfactorio y sin demoras prolongadas o excesivas a sus solicitudes y reclamos (**Numeral 7.1.1**)
- Derecho a ser atendido dentro de los siguientes plazos máximos (**Numeral 7.1.3**)

Por solicitud de nuevo suministro o ampliación de potencia contratada:

Sin modificación de redes		
- Hasta 50 kW	_____	Presupuesto 05 días / Ejecución 07 días calendario
- Mas de 50 kW	_____	Presupuesto 07 días / Ejecución 21 días calendario
Con modificación de redes (incluyendo extensiones y añadidos de red primaria y/o secundaria que no necesiten la elaboración de un proyecto		
- Hasta 50 kW	_____	Presupuesto 10 días / Ejecución 21 días calendario
- Mas de 50 kW	_____	Presupuesto 15 días / Ejecución 56 días calendario
Con expansión sustancial y con necesidad de proyecto de red primaria que incluya nuevas subestaciones y tendido de redes primarias		
- Cualquier potencia	_____	Presupuesto 25 días / Ejecución 360 días calendario
- Por Reconexión	_____	24 horas
Opciones Tarifarias (Numeral 7.1.3 literal c)		

- Derecho a que la empresa valore los consumos con la opción tarifaria solicitada por el cliente, desde que se presentó la solicitud de cambio, en caso de no requerir otro equipo de medición, dentro de un plazo máximo de veinte (20) días calendario. En caso de requerir otro equipo de medición o después de cumplidas las condiciones a que esta obligado el solicitante, dentro del plazo máximo de siete (7) días calendario (**Numeral 7.1.3 literal c inciso i**)
- El suministrador debe de notificar al cliente dentro de los siete (7) días calendario, los requisitos que este deba de satisfacer para atender su solicitud (**Numeral 7.1.3 literal c inciso ii**)
- Derecho a solicitar el cambio de su opción tarifaria una vez por año y el suministrador esta obligado a concederlo (**Numeral 7.1.3 literal c inciso iv**)
- Reclamaciones (**Numeral 7.1.3 literal d**)
- Derecho a que las reclamaciones de posibles errores de facturación quedan resueltas en la próxima facturación emitida y el error no debe repetirse en siguientes facturaciones (**Numeral 7.1.3 literal d inciso ii**)
- Derecho a tener facturas sin errores de medición o facturación por el período de 2 años (**Numeral 7.1.3 literal d inciso iv**)
- Derecho a formular pedidos y reclamaciones en el sistema de atención que haya implementado el Suministrador. (**Numeral 7.1.5**) (de acuerdo a la modificación efectuada mediante D.S. N° 040-2001-EM, publicado el 17-07-2001)

Medios de Atención

- Derecho a recibir una atención satisfactoria y que se le proporcione toda la información necesaria de una manera clara, sobre todos los trámites que el cliente pueda realizar ante el suministrador y la autoridad, así como los derechos y obligaciones del cliente y suministrador (**Numeral 7.2.1**)
- Derecho a que se emitan facturas claras y correctas, basadas en lecturas reales (**Numeral 7.2.3 literal a ítem i**)
- Derecho a que se indique en el dorso de la factura, los lugares de pago, la dirección, teléfono y horario de los locales de Atención al Público, los números de teléfono para la recepción de reclamaciones por falta de suministro, los requisitos y el procedimiento completo y claro que debe seguir el cliente para presentar una reclamación y para realizar un seguimiento; incluyendo la segunda instancia (**Numeral 7.2.3 literal a ítem ii**)
- Derecho a recibir una nota explicativa de sus derechos adjunto a las facturas correspondientes a los meses de abril y septiembre de cada año, con relación a:
 - Marco legal de la actividad eléctrica indicando normas y fecha de publicación
 - Cambio de opciones tarifaria;
 - Contribuciones reembolsables
 - Calidad de servicio y compensaciones
 - Contrastación de equipos
 - Otros que resulten relevantes (**Numeral 7.2.3 literal a ítem iv**)

4