

**Manual de usuario**

# **Registro de Reclamaciones**

**APLICACIÓN WEB DE LUZ DEL SUR**



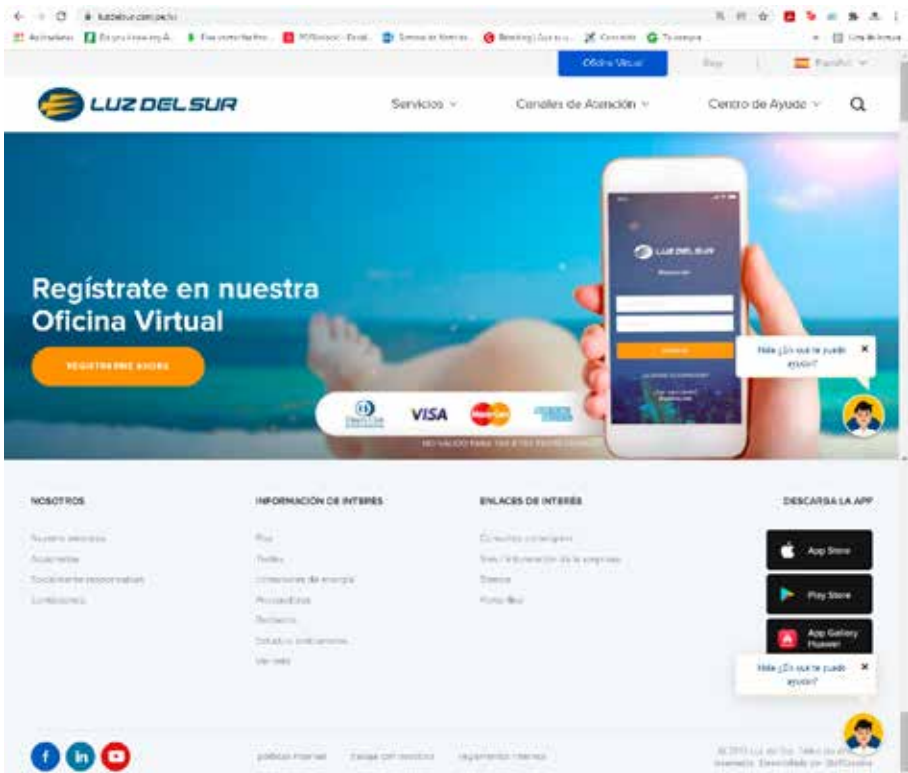
**BASE LEGAL:** La aplicación de registro de reclamaciones por la página web, se ajusta a los alcances de la Directiva 269-2014-OS/CD y el procedimiento especial de reclamos "Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados de las facturaciones emitidas durante el Estado de Emergencia Nacional". aprobado mediante resolución Osinergmin 079-2020-OSC/CD.

Estimado cliente:

Este manual detalla los pasos a seguir para registrar una reclamación por medio de nuestra página web.

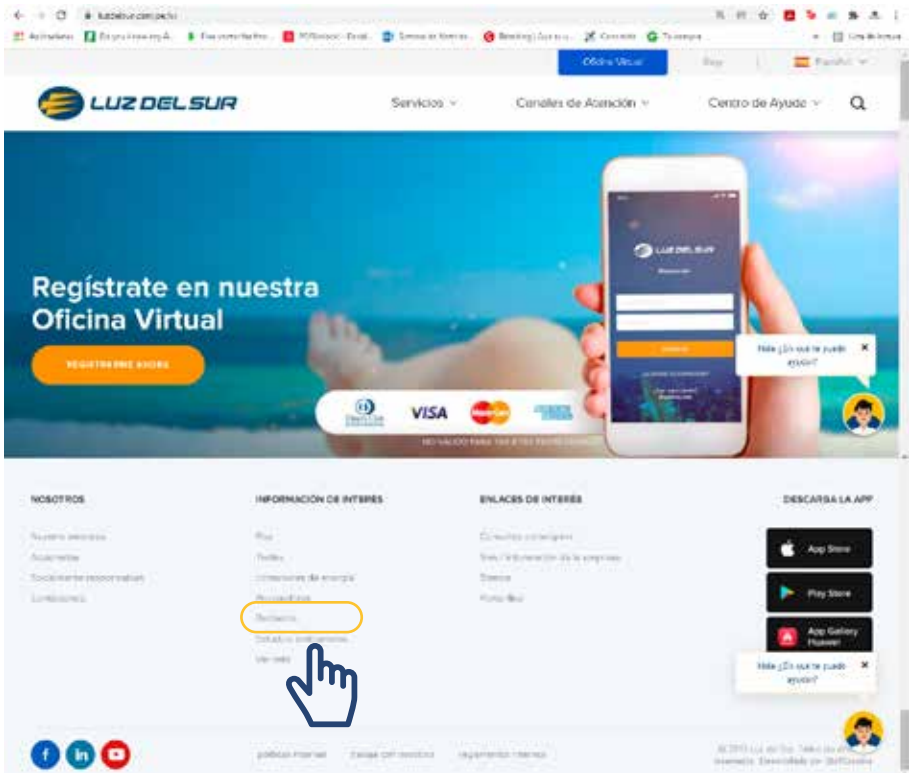
## Paso 1:

Ingresa al siguiente enlace: <https://www.luzdelsur.com.pe/es>  
y dirígete al pie de página:



## Paso 2:

Haz clic en la opción “Reclamos”



## Paso 3:

A continuación, haz clic en la opción “**PLATAFORMA DE RECLAMOS**” y luego en “**Ingrese un nuevo reclamo**”

TARIFAS

LICITACIONES DE ENERGÍA

PROVEEDORES

RECLAMOS

CIFRAS IMPORTANTES

MEMORIA ANUAL

SECTOR ELÉCTRICO

ZONA DE CONCESIÓN

RESOLUCIONES

ESTUDIOS AMBIENTALES

Manual de Registro de Reclamos



Plataforma de Reclamos



Ingreso de Nuevo Reclamo

Consulte su Reclamo

Impugnación de Reclamos



## Paso 4:

Se abrirá una nueva ventana, con el formulario para el registro del reclamo.

REGISTRO DE RECLAMACIÓN

Motivo de Reclamo 20/01/2021 11:04

• Tipo de Reclamo:  
--Seleccione--

• Subtipo de Reclamos:  
--Seleccione--

Datos del Reclamante

• Nombre:  
\_\_\_\_\_

• Apellido Paterno:  
\_\_\_\_\_

• Apellido Materno:  
\_\_\_\_\_

• Documento de Identidad:  
--Seleccione-- NUMERO \_\_\_\_\_

• Dirección Predio:  
\_\_\_\_\_

• Distrito Predio:  
--Seleccione--

• Modalidad de Notificación:  
--Seleccione--

Estimado cliente, le informamos que podemos recibir sus comunicaciones de manera digital mediante la asignación de una cuenta electrónica, así podrá acceder desde cualquier lugar a toda la documentación que Luz del Sur le envíe, evitando el traslado de personas o documentos físicos, además de cualquier riesgo de salud que otro implique.

Términos y Condiciones de Casilla Electrónica  
Dirección Notificaciones:  
\_\_\_\_\_  
Distrito Notificaciones:  
--Seleccione--

• Teléfono Celular:  
\_\_\_\_\_  
• E-Mail:  
\_\_\_\_\_

Explicación del Reclamo (Opcional)  
\_\_\_\_\_  
Máximo 200 caracteres.

Datos del Representante

Nombre y Apellido:  
\_\_\_\_\_  
Documento de Identidad:  
--Seleccione-- NUMERO \_\_\_\_\_  
Teléfono Celular:  
\_\_\_\_\_

No soy un robot

 PROTEGIENDO SU INFORMACIÓN

**Registrar**

\* Obligatorio

Para algunos tipos de reclamo será necesario ingresar a la **OFICINA VIRTUAL** para su registro, porque requieren el suministro como dato obligatorio. Estos son:

- Calificación horaria
- Opción tarifaria
- Disminución de potencia
- Intereses y moras
- Desconocimiento de deuda
- No reparto de factura
- Exceso de consumo
- Cortes y reconexiones
- Prescripción de deuda
- Calidad de tensión
- Interrupciones
- Recuperos (CNR)

Cuando se seleccione alguno de los tipos antes señalados, automáticamente se derivará el registro a la **OFICINA VIRTUAL**.

**CONFIRMACIÓN**

El tipo de reclamo que desea ingresar requiere que ingrese a la oficina virtual



## Paso 5:

Registro de reclamo por la **OFICINA VIRTUAL**:

En caso sea derivado a la oficina virtual, se debe ingresar con el correo electrónico y contraseña que se consignaron al momento de registrarse. Luego, clic en **“No soy un robot”** y finalmente clic en **“Ingresar”**.



Si aún no se encuentra registrado debe dar clic en **“Regístrate aquí”**. (Más información en nuestro Anexo I).



**OFICINA VIRTUAL**

**LUZ DEL SUR**

Bienvenido, por favor iniciar sesión.

Correo electrónico

Contraseña

No soy un robot

¿Olvidaste tu contraseña? **Ingresar**

¿Eres nuevo usuario? **REGÍSTRATE AQUÍ**

Ayuda de ingreso para usuarios de la versión anterior

## Registro de reclamo por la **OFICINA VIRTUAL**:

- A. Ingrese a la opción “Reclamos Comerciales”.
- B. “Reclamos comerciales con suministro”, desplegándose la lista de suministros asociados a la cuenta.
- C. Debe seleccionar el suministro en el que desea registrar el reclamo.



The screenshot shows the 'OFICINA VIRTUAL' interface. The navigation menu includes 'SUMINISTROS', 'LUGARES DE PAGO', 'RECLAMOS COMERCIALES', and 'CONTRIBUCIONES COMERCIALES'. The 'RECLAMOS COMERCIALES' dropdown is open, showing 'Reclamos Comerciales con Suministro' (highlighted by callout B) and 'Reclamos Comerciales sin Suministro'. Below, a table lists supplies with callout C pointing to the first row.

Nº. Suministro	COM.	Sitio Activo	Fecha de Registro
1678228	COM. LOS PINOS (PAQ. CASA)	S/0,09	02/02/2021
1678234	URO GENERAL LOS PINOS (PAQ. SERV. GEN.)	S/136	02/02/2021
431737	CASA PAM. LOS PINOS (PAQ. CHACACAYO)	S/292,4	02/02/2021



Luego se habilitará el formulario de registro.



**REGISTRO DE RECLAMACIÓN** 20/03/2021 11:04

Motivo de Reclamo

1. Tipo de Reclamo: --Seleccione--

2. Subtipo de Reclamos: --Seleccione--

Datos del Reclamante

3. Nombre: [ ]

Apellido Paterno: [ ]

Apellido Materno: [ ]

Documento de Identidad: --Seleccione-- NÚMERO: [ ]

Dirección Presb. [ ]

Distrito Presb. --Seleccione--

Modalidad de Notificación: --Seleccione--

Estimado cliente, le informamos que podemos recibir sus comunicaciones de manera digital mediante la asignación de una cuenta electrónica, así podrá acceder desde cualquier lugar a toda la documentación que Luz del Sur le emite, evitando el traslado de personas o documentos físicos, además de cualquier riesgo de salud que ello implique.

Términos y Condiciones de Casilla Electrónica

Dirección Notificaciones: [ ]

Distrito Notificaciones: --Seleccione--

Teléfono Celular: [ ]

E-Mail: [ ]

Explicación del Sistema Opcionar [ ]

Máximo 200 caracteres

Datos del Representante

Nombre y Apellido: [ ]

Documento de Identidad: --Seleccione-- NÚMERO: [ ]

Teléfono Celular: [ ]

No soy un robot

6. Registrar

\* City Group

**1.****Ingreso del tipo de reclamo:**

Al ingresar al formulario, se solicita que seleccione el tipo de reclamo. Se presenta una lista desplegable con las opciones con las que se cuenta.

**2.****Ingreso del subtipo de reclamo:**

Dependiendo del tipo de reclamo seleccionado, se habilitarán sus subtipos, que tienen por finalidad establecer de una manera más precisa la materia cuestionada.

En la siguiente imagen, se consigna como ejemplo los subtipos que corresponde al tipo "Exceso de consumo".



**3.****Registro de los datos del reclamante:**

Deberá consignar sus datos personales, conforme a los campos dispuestos en el formulario.

**Datos del Reclamante**

- Nombre  
ALICIA
- Apellido Paterno
- Apellido Materno
- Documento de Identidad  
--Seleccione-- NUMERO
- Dirección Predio
- Distrito Predio  
--Seleccione--
- Modalidad de Notificación  
--Seleccione--

Estimado cliente, le informamos que podemos remitirle sus comunicaciones de manera digital mediante la asignación de una casilla electrónica, así podrá acceder desde cualquier lugar a toda la documentación que Luz del Sur le envíe, evitando el traslado de personas o documentos impresos además de cualquier riesgo de salud que ello implique.

Términos y Condiciones de Casilla Electrónica

Dirección Notificaciones

Distrito Notificaciones  
--Seleccione--

- Teléfono Celular
- E-Mail  
antu9616@hotmail.com

Explicación del Reclamo (Opcional)

Máximo 200 caracteres

En la “**Modalidad de Notificación**” podrá elegir 2 opciones:

--Seleccione--  
Casilla Electrónica  
Notificación Física



Clic en “**Términos y Condiciones de Casilla Electrónica**” para acceder a las cláusulas de uso de la casilla electrónica. Debe leerla antes de registrar la reclamación.

 [Términos y Condiciones de Casilla Electrónica](#)

Tenga en cuenta que la notificación por casilla electrónica tiene consideraciones especiales, que son de su interés.



Además, en la sección “**Explicación del Reclamo**” tendrá la opción de exponer más detalladamente su reclamo. Tenga en cuenta que, conforme se señala en el formulario, esta es de carácter opcional.

**4.**

#### **Registro de datos del representante:**

De corresponder, podrá registrar los datos de su representante.

**Datos del Representante**


Nombre y Apellido	<input type="text"/>
Documento de Identidad	--Seleccione-- <input type="button" value="NÚMERO"/>
Teléfono Celular	<input type="text"/>

**5.**

#### **Medida de seguridad CAPTCHA:**

Antes del registro del reclamo, debe hacerse la validación CAPTCHA como medida de seguridad:

No soy un robot

  
reCAPTCHA  
[Privacidad](#) - [Términos](#)

En el Anexo II encontrará un detalle de todos los tipos y subtipos de reclamos existentes.

### **Número de solicitud SST**

Dependiendo del tipo y subtipo de reclamo seleccionado se habilitará la opción “número de solicitud SST” que corresponde al número de solicitud de servicio técnico asignado al usuario al momento de realizar un trámite de nueva conexión o aumento de carga.

\* Número de solicitud SST

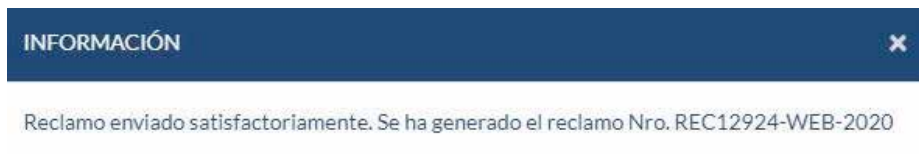
6.

### Finalización del proceso:

Por último, debe hacer clic en el botón **“Registrar”**.



Si cumplió con el registro adecuado del reclamo, aparecerá una ventana informativa con el código de reclamo asignado. de lo contrario, se indicará el mensaje de error a fin que se proceda con la corrección correspondiente.



 **Aceptar**



Efectuado el registro se generará un correo (a la cuenta consignada en el formulario) con la constancia correspondiente. Puede ver un modelo de la notificación que le será cursada en nuestro Anexo III.