



LUZ DEL SUR
Llevamos más que luz

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-OS/CD.



LUZ DEL SUR

Estimado Cliente:

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

Paso 1:

Ingrese al siguiente enlace:

<https://www.luzdelsur.com.pe/>

Y dirígete al pie de página:

The screenshot shows the Luz del Sur website homepage. At the top, there is a navigation bar with the company logo and links for 'Servicios', 'Canales de Atención', and 'Centro de Ayuda'. The main banner area features a large image of a hand holding a smartphone displaying the 'LUZ DEL SUR' app interface. The text 'Regístrate en nuestra Oficina Virtual' is prominently displayed, along with a 'REGISTRARME AHORA' button. Below the banner, there are four columns of content: 'NOSOTROS' (Nosotros), 'INFORMACIÓN DE INTERÉS' (Información de Interés), 'ENLACES DE INTERÉS' (Enlaces de Interés), and 'DESCARGA LA APP' (Descarga la App). The 'DESCARGA LA APP' section includes buttons for 'App Store', 'Play Store', and 'App Galaxy (Huawei)'. The footer contains social media icons for Facebook, LinkedIn, and YouTube, along with contact information and a copyright notice for 2015 Luz del Sur.



LUZ DEL SUR

Paso 2:

Clic en la opción "Reclamos"

The screenshot shows the Luz del Sur website interface. At the top, there is a navigation bar with the company logo, 'Servicios', 'Canales de Atención', and 'Centro de Ayuda'. Below this is a large banner for 'Regístrate en nuestra Oficina Virtual' with a 'REGÍSTRATE EN LINEA' button. The main content area is divided into four columns: 'NOSOTROS', 'INFORMACIÓN DE INTERÉS', 'ENLACES DE INTERÉS', and 'DESCARGA LA APP'. In the 'INFORMACIÓN DE INTERÉS' column, the 'Reclamos' link is highlighted with a yellow border and a hand cursor icon pointing to it. Other links in this column include 'Nosotros', 'Contacto con nosotros', and 'Ver más'. The 'DESCARGA LA APP' section shows buttons for 'App Store', 'Play Store', and 'App Gallery Huawei'. A search bar is visible in the top right corner.



LUZ DEL SUR

Paso 3:

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

INFORMACIÓN DE INTERÉS

FISE

TARIFAS

LICITACIONES DE ENERGÍA

PROVEEDORES

RECLAMOS

CIFRAS IMPORTANTES

MEMORIA ANUAL

SECTOR ELÉCTRICO

ZONA DE CONCESIÓN

RESOLUCIONES

ESTUDIOS AMBIENTALES

Guía de Usuario



Manual de Registro de Reclamos



Plataforma de Reclamos



Ingreso de Nuevo Reclamo

Consulte su Reclamo

Impugnación de Reclamos





LUZ DEL SUR

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 Reclamo:
--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

 CAPTCHÁ
Protegiendo tu privacidad

Registrar

* Obligatorio



LUZ DEL SUR

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





LUZ DEL SUR

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



LUZ DEL SUR

Registro de reclamo por la Oficina Virtual:

- A.** Ingrese a la opción "Reclamos Comerciales".
- B.** Seleccione la opción: "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 'COMERCIOS COMERCIALES'. The 'RECLAMOS COMERCIALES' menu is expanded, showing 'Reclamos Comerciales con Suministro' and 'Reclamos Comerciales sin Suministro'. A dropdown menu is open under 'Reclamos Comerciales con Suministro', listing 'Servicio de TRATAMIENTO' and 'Servicio de TRATAMIENTO - CIMA'. A table below lists three supply items:

Nº. Suministro	COSA	Saldo Actual	Fecha de vencimiento
1 1678228	CIMA LOS FINOS 1047 SERV. GEN.	S/0,09	02/02/2021
2 1678234	USO GENERAL LOS FINOS 1047 SERV. GEN.	S/136	02/02/2021
3 431737	CIMA PUM LOS FINOS 1047 CHACABAYO	S/292,4	02/02/2021



LUZ DEL SUR

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 Presbital: []

Distrito Presbital: --Seleccione--

Modalidad de Fijación: --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 emita, 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 (Opcional): []

Máximo 200 caracteres

Datos del Representante:

Nombre y Apellido: []

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

Teléfono Celular: []

4. []

5. No soy un robot

6. Registrar

* Ciudad de Lima



LUZ DEL SUR
Llevamos más que luz

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



LUZ DEL SUR

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="text"/> <input type="text" 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](#)



LUZ DEL SUR

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.

INFORMACIÓN



Reclamo enviado satisfactoriamente. Se ha generado el reclamo Nro. REC12924-WEB-2020

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.



LUZ DEL SUR

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 dos 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.





LUZ DEL SUR

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 de 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":

