



COMUNICADO

- 1 Electro Oriente, recuerda a la población y público en general que no hubo incremento de la tarifa eléctrica como se difundió de manera errónea en las redes sociales.
- 2 Electro Oriente, es una empresa que respeta las leyes y cumple con lo normado en la Resolución de Consejo Directivo de Osinergmin N° 269 – 2014 – OS/CD “Directiva de Reclamos de Usuarios del Servicio Público de Electricidad”, la misma que establece el procedimiento y plazos hasta la determinación del resultado del reclamo.
- 3 Electro Oriente tiene hasta 30 días hábiles contados a partir de la fecha de su registro, para emitir una Resolución Administrativa que resuelve el reclamo:

Si es fundado: Se procederá a eliminar el monto reclamado.

Si es infundado: Se procederá a facturar el monto reclamado en la siguiente facturación.

- 4 Si el usuario no está conforme con la resolución emitida, puede presentar un RECURSO DE APELACIÓN, con el fin de que se eleve el expediente de reclamo al Osinergmin. El plazo para presentar este recurso es de 15 días hábiles desde que el usuario recibe la resolución.
- 5 En ningún caso, Electro Oriente condiciona la atención del reclamo al pago previo del recibo de consumo del cliente.
- 6 Hasta que no se resuelva el reclamo definitivamente (Resolución de Electro Oriente o Resolución de Osinergmin, según corresponda), el monto reclamado no será facturado en los recibos siguientes del suministro.
- 7 Es necesario remarcar que, Electro Oriente desarrolla sus procesos administrativos y operativos al amparo de la Ley, por lo que, tanto la empresa como la ciudadanía deben respetar dichas normativas vigentes en un estado de derecho

Oficina Imagen Institucional

Iquitos, 21 de febrero de 2020