

Manual de usuario

Registro de Reclamos

APLICACIÓN WEB DE LUZ DEL SUR



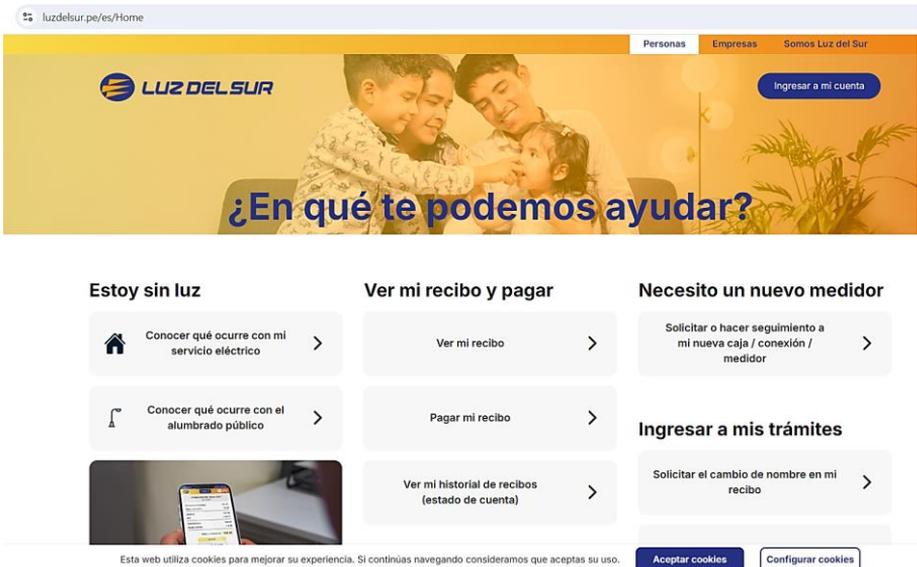
BASE LEGAL: La aplicación de registro de reclamos por la página web, se ajusta a los alcances de la Directiva 269-2014-OS/CD y el procedimiento especial de reclamos "Procedimiento especial para la tramitación de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de electricidad y gas natural, derivados 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 un reclamo por medio de nuestra página web.

Paso 1:

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



The screenshot shows the Luz del Sur website home page. At the top, there is a navigation bar with the company logo and name, and a menu with options for 'Personas', 'Empresas', and 'Somos Luz del Sur'. Below the navigation bar is a large banner image of a family with the text '¿En qué te podemos ayudar?'. Underneath the banner, there are three main service categories: 'Estoy sin luz', 'Ver mi recibo y pagar', and 'Necesito un nuevo medidor'. Each category has a list of links with right-pointing arrows. At the bottom of the page, there is a cookie consent banner with 'Aceptar cookies' and 'Configurar cookies' buttons.

luzdelsur.pe/es/Home

Personas Empresas Somos Luz del Sur

LUZ DEL SUR

Ingresar a mi cuenta

¿En qué te podemos ayudar?

Estoy sin luz

- Conocer qué ocurre con mi servicio eléctrico >
- Conocer qué ocurre con el alumbrado público >

Ver mi recibo y pagar

- Ver mi recibo >
- Pagar mi recibo >
- Ver mi historial de recibos (estado de cuenta) >

Necesito un nuevo medidor

- Solicitar o hacer seguimiento a mi nueva caja / conexión / medidor >

Ingresar a mis trámites

- Solicitar el cambio de nombre en mi recibo >

Esta web utiliza cookies para mejorar su experiencia. Si continúas navegando consideramos que aceptas su uso.

Aceptar cookies Configurar cookies

Paso 2:

Haz clic en la opción **"Reclamos"**

luzdelsur.pe/es/Home



Nuevo recibo digital

Respaldo y explicación visual de todo lo que necesitas

[Afiliate al nuevo recibo digital](#)



App Luz del Sur

Accede a tu información personalizada desde cualquier lugar

[Descargar app Luz del Sur](#)

Somos Luz del Sur

[Nuestra empresa](#)
[Compromiso sostenible](#)
[Accionistas](#)
[Trabaja con nosotros](#)

Canales de atención

[App Luz del Sur](#)
[Contáctanos](#)
[Sucursales y agentes de pago](#)
[Plataforma de trámite virtual](#)

Trámites y gestiones

[Cambio de nombre del titular](#)
[Nuevo medidor o conexión](#)
[Reclamos](#)
[Pliego tarifario](#)

© 2024 LUZ DEL SUR S.A.A.
RUC: 20331898008
Todos los derechos reservados



Paso 3:

Se abrirá una nueva ventana, donde podrás precisar cuál es el inconveniente que presentas.

Para asegurarle estar en la opción correcta, le brindamos la guía de escenarios que puede registrar aquí:

¿No está de acuerdo con el consumo registrado en su factura?	¿Le hemos facturado conceptos con los que no está de acuerdo?
¿Se le está cobrando deudas que no le corresponden y/o se encuentran prescritas?	¿Se encuentra disconforme con el cobro de Recupero de energía?
¿Considera que hubo problemas con el cambio de opción tarifaria?	¿Presenta problemas derivados del corte de su servicio?
¿Se registraron interrupciones o caídas de tensión en su suministro?	¿Considera que hubo negativa al incremento de potencia solicitada?
¿Necesita solicitar contribuciones reembolsables?	¿Requiere la reubicación de infraestructura eléctrica (postes, redes, subestación)?
¿Se generaron problemas al solicitar la instalación de un suministro?	¿Tiene problemas con otras cuestiones vinculadas a la prestación de servicio?

Siguiente

Haz clic en la pregunta que represente tu disconformidad, pulsa el botón "siguiente", selecciona la submateria de reclamo y tu número de suministro, en caso sea requerido. Luego presiona el botón "Ingresar"

Registro de reclamación 08/08/2024 11:26

Motivo de Reclamo

* Materia de reclamo Cambiar materia

* Submateria de reclamo

* N° de suministro

Ingresar

* Obligatorio

Aparecerá la siguiente ventana, para que confirmes si el suministro que has ingresado es correcto:

Confirmación

Nº de suministro: **12345**

AV. INTIHUATANA N° 290, ALT. CDRAS. 26 Y 27 AV. ANGAMOS

¿El N° de suministro es correcto?

Sí **No**

Paso 4:

Se habilitará el formulario de Registro de Reclamación

Registro de reclamación

08/08/2024 11:49

1 → **Motivo de Reclamo**

* Materia de reclamo Cambiar materia

2 → * Submateria de reclamo

* N° de Suministro

Montos a Reclamar

Periodo Reclamado

¿Cuánto considera que debe pagar este mes?

3 → **Datos del Reclamante**

* Nombre

* Apellido Paterno

* Apellido Materno

* Documento de Identidad

* Modalidad de Notificación Autorizada

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.

Dirección Notificaciones

Distrito Notificaciones

* Teléfono Celular

* E-Mail

Te enviaremos un código de verificación a tu correo.

Enviar código

Explicación del Reclamo
(Opcional)

Máximo 100 caracteres

4

Datos del Representante

Nombre y Apellido

Documento de Identidad

Teléfono Celular

Aceptar política de datos. [Leer condiciones y política](#)

5

No soy un robot



6

Registrar

1.**Ingreso de la materia de reclamo:**

Al ingresar al formulario, se desplegará automáticamente la materia reclamada de acuerdo a la pregunta que hayas seleccionado según tu disconformidad.

Por ejemplo: Si se marcó la siguiente pregunta

¿No está de acuerdo con el consumo registrado en su factura?

De manera automática se desplegará como Materia de Reclamo regulada “Exceso de Consumo”

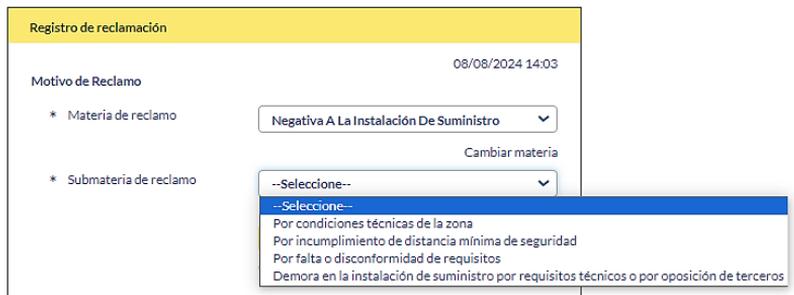
Registro de reclamación	
Motivo de Reclamo	08/08/2024 11:49
* Materia de reclamo	Exceso De Consumo 

2.

Ingreso de la submateria de reclamo:

Dependiendo de la materia de reclamo seleccionada, se habilitarán las submaterias, que tienen por finalidad establecer de una manera más precisa el concepto cuestionado.

En la siguiente imagen, se consigna como ejemplo las Submaterias que corresponde a la Materia "Negativa a la Instalación de Suministro".



Registro de reclamación

08/08/2024 14:03

Motivo de Reclamo

* Materia de reclamo ▼

Cambiar materia

* Submateria de reclamo ▼

- Por condiciones técnicas de la zona
- Por incumplimiento de distancia mínima de seguridad
- Por falta o disconformidad de requisitos
- Demora en la instalación de suministro por requisitos técnicos o por oposición de terceros

3.

Registro de los datos del reclamante:
Deberá consignar sus datos personales,
conforme a los campos dispuestos en el
formulario:

Datos del Reclamante

* Nombre

* Apellido Paterno

* Apellido Materno

* Documento de Identidad

* Dirección Predio

* Distrito Predio

* Modalidad de Notificación Autorizada

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

* Teléfono Celular

* E-Mail

Te enviaremos un código de verificación a tu correo.

Explicación del Reclamo (Opcional)

Máximo 200 caracteres

Luego, debes señalar la Modalidad de notificación de tu preferencia donde nos autorizas remitir la información de tu caso, puedes colocar una dirección digital o física.

Si la opción seleccionada cuenta con **"Términos y Condiciones"** debes revisarlas antes de registrar la **reclamación**.

Además, en la sección **"Explicación del Reclamo"** podrás exponer con mayor detalle tu disconformidad. Ten en cuenta que, conforme se señala en el formulario, esta es de carácter opcional.

4.**Registro de datos del representante:**

De corresponder, podrás registrar los datos de tu representante.

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

5.**Medida de seguridad CAPTCHA:**

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

<input type="checkbox"/>	No soy un robot	
		reCAPTCHA Privacidad - Términos

Número de solicitud SST

Dependiendo de la materia y submateria de reclamo seleccionada 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, debes hacer clic en el botón **“Registrar”**.



Si cumpliste 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.