

Guía para las y los
**Consumidores en Situaciones
de Emergencia en el Perú**



ÍNDICE

3	Mapa interactivo de entidades públicas para la protección de los derechos del consumidor
4	Servicios Básicos Electricidad Telefonía, cable e internet Agua
8	Salud Servicio de Salud
10	Educación Recuperación de clases Prohibición de cobro de cuotas extraordinarias Movilidad escolar
13	Servicios Bancarios Servicios Bancarios
15	Seguros Seguros
17	Transporte Servicio de Transporte Infraestructura de transporte
20	Turismo Servicio de Turismo

Conoce dónde acudir durante una emergencia

Dale clic al botón de cada región y accede al directorio de entidades públicas para la protección de tus derechos como consumidor durante situaciones de emergencia.

Servicios Básicos

Osinergmin
(Electricidad)

osiptel
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES
(Telefonía, cable e internet)

Sunass
El regulador del agua potable
(Agua)

Salud

SUSALUD
Superintendencia Nacional de Salud

Educación

PERÚ Ministerio de Educación

Indecopi

Servicios Bancarios y Seguros

SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Indecopi

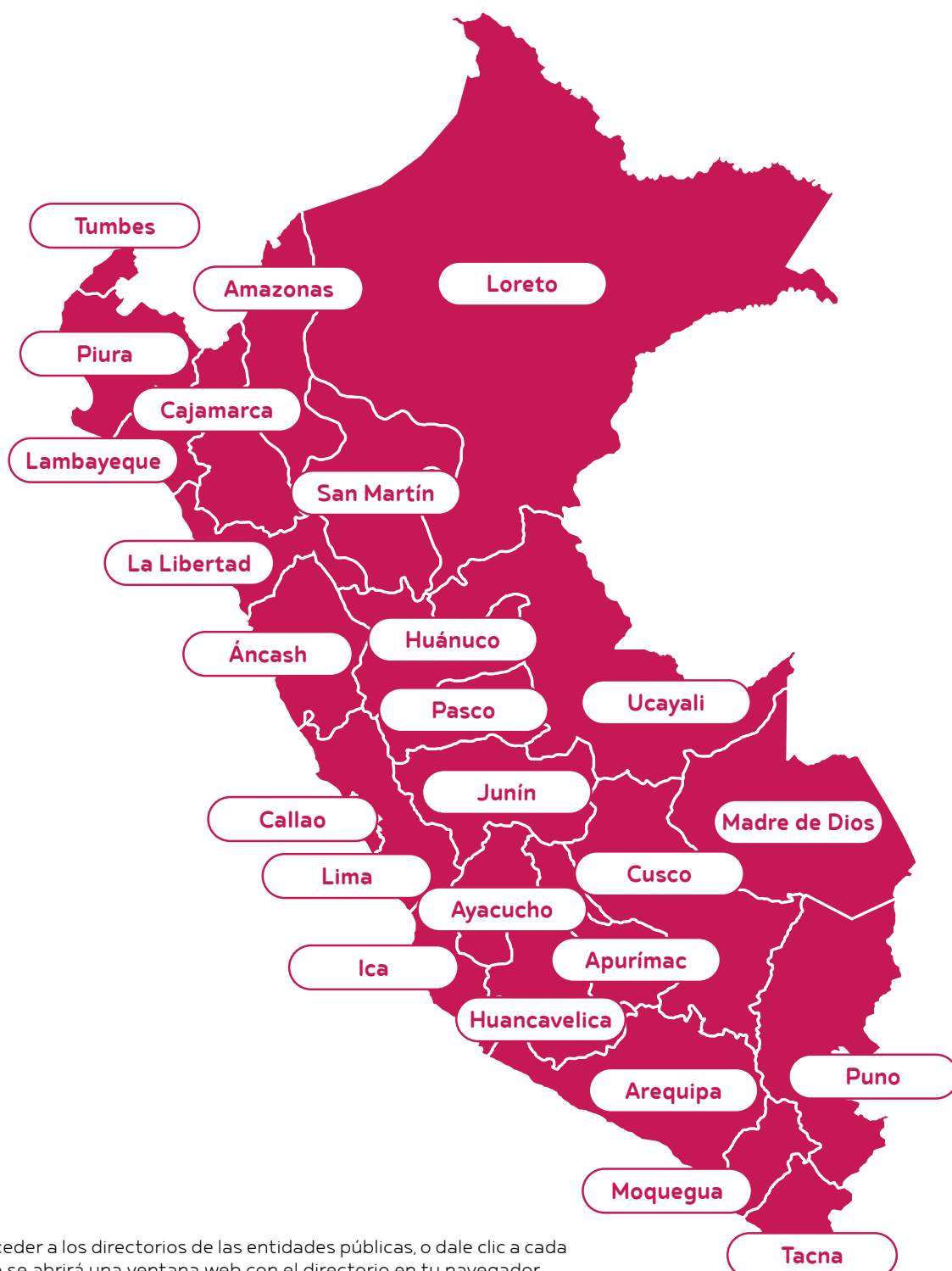
Transporte

OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

Indecopi

Turismo

Indecopi



* Descarga este PDF para acceder a los directorios de las entidades públicas, o dale clic a cada región en este mapa, donde se abrirá una ventana web con el directorio en tu navegador.

Servicios **Básicos**





Electricidad

Si el servicio de electricidad se interrumpe injustificadamente por periodos superiores a cuatro horas continuas, en tu recibo del próximo mes se deberá compensar la energía que dejaste de recibir durante el periodo anterior.

Si tienes observaciones respecto al suministro de tu servicio eléctrico o de gas natural cuentas con el derecho a presentar un reclamo, el cual debe ser atendido por la empresa concesionaria del servicio. Si te encuentras disconforme con la respuesta brindada por esta, puedes presentar un recurso de apelación ante la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN).

Si observas caídas de cables o postes de alumbrado público, comunícate de manera inmediata con la empresa concesionaria del servicio; esta debe registrar tu denuncia y atenderla a la brevedad posible por constituir un riesgo eléctrico grave. Si la empresa no actúa, comunícate con el OSINERGMIN.



Atención permanente los 7 días de la semana, las 24 horas.



Teléfono:
(511) 219-3410 en Lima



Línea gratuita:
0-800-4-1800 desde provincias



E-mail:
atencionalcliente@osinergmin.gob.pe



Web:
www.osinergmin.gob.pe



Telefonía, cable e internet

Si presentas inconvenientes en la prestación del servicio de telefonía fija, móvil, Internet o tv por cable que te brinda tu empresa operadora, comunícate con esta a fin de formular el reclamo correspondiente. Si no te encuentras conforme con la respuesta que te brinda la empresa puedes apelar ante el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), la cual revisará en última instancia administrativa.



Teléfono:
FonoAyuda 1844



E-mail:
usuarios@osiptel.gob.pe



Web:
www.osiptel.gob.pe

Agua

Si no has contado con el servicio de abastecimiento de agua, la Empresa Prestadora de Servicios (EPS) no podrá cobrarte por el tiempo que no recibiste el suministro.

Si no estás conforme con la facturación de la EPS, presenta un reclamo ante esta; y, si estás disconforme con la respuesta brindada, acude al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos (TRASS) de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), quién resolverá tu recurso de apelación presentado.



Fono Sunass gratuito a nivel nacional:
1899



Central telefónica:
(511) 614-3180 o 614-3181



E-mail:
sunass@sunass.gob.pe



Web:
www.gob.pe/sunass
(donde puedes conocer las líneas de atención directas en regiones)

Salud



Servicio de Salud

Las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) se encuentran obligadas a brindar atención en casos de emergencia sin condicionamiento alguno (presentación de DNI, pago previo o suscripción de letra de cambio o pagare), mientras subsista el estado de grave riesgo para su vida y salud.

Si durante una situación de desastre natural o Estado de Emergencia las IPRESS o las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), se negaran a brindar atención o cobertura de la emergencia; o si consideras que han vulnerado tus derechos, podrás presentar tu caso a través del Libro de Reclamaciones en Salud y en caso de encontrarte disconforme con la respuesta brindada o por demoras en la tramitación del reclamo, podrás denunciar el hecho ante la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD).



Atención presencial:
Av. Nicolás de Piérola 529, Lima



Web:
www.gob.pe/susalud



Central telefónica:
(01) 4333737



Chatbot:
AVISusalud 960118796



Línea gratuita:
113 anexo 7



App:
SUSALUD Contigo



E-mail:
atencionalusuario@susalud.gob.pe

Educación



Información

Mantente actualizado sobre las medidas que dicta el gobierno, las mismas que son comunicadas a través de los canales oficiales: portal gob.pe del Ministerio de Educación, de las Direcciones Regionales de Educación o de la Unidades de Gestión Educativa Local.



Recuperación de clases

Las clases perdidas debido a la suspensión ordenada a causa de lluvias, huaicos e inundaciones u otros siniestros deberán ser recuperadas por la institución educativa con el fin de cumplir el periodo lectivo del año escolar.

Los centros educativos particulares deben mantenerse en contacto permanente con los padres de familia a fin de comunicar las medidas que adoptarán para continuar con el dictado de las clases de manera presencial, remota o semipresencial, las cuales son adoptadas con la finalidad de velar por la seguridad de los alumnos.

Los colegios particulares tienen la libertad de establecer la forma en que se recuperarán las clases, dicha información debe ser comunicada oportunamente a los padres de familias y alumnos. El colegio podrá cobrar la pensión por aquellas horas que inicialmente se perdieron, pero que están siendo recuperadas. Si observas que el colegio no está cumpliendo con la recuperación de las clases, puedes presentar un reclamo directamente ante la institución educativa y/o a la Unidad de Gestión Educativa Local correspondiente; o, de manera alternativa, un reclamo o denuncia ante el Indecopi.

En el caso de los colegios públicos, serán las Direcciones Regionales de Educación y las Unidades de Gestión Educativa Local las que verificarán el cumplimiento de la recuperación de las clases no dictadas. Si observas que el colegio no está cumpliendo con la recuperación de las clases, denúncialo ante la Unidad de Gestión Educativa Local o la Dirección Regional de Educación de tu localidad.



Prohibición de cobro de cuotas extraordinarias

Recuerda que bajo ningún escenario se encuentra permitido que las Instituciones Educativas realicen cobros por montos adicionales a los permitidos (cuota de ingreso, matrícula y pensiones mensuales), por lo cual, ante estos casos puedes presentar un reclamo a través del Libro de reclamaciones de la Institución; o de manera alternativa, presentar un reclamo o denuncia ante el Indecopi.



Movilidad escolar

Si debido a la suspensión de clases no se pudo hacer efectiva la prestación del servicio de movilidad escolar contratado, coordina con los encargados la forma en que se recuperará dicho servicio.



Teléfono:
(1) 615-5800 en Lima



Web:
Directorio de Unidades de Gestión Educativa Local en Lima Metropolitana, Lima Provincia y Callao
(<http://www.minedu.gob.pe/institucional/directorio-ugel.php>)

Directorio de Direcciones Regionales de Educación
(<http://www.minedu.gob.pe/institucional/directorio-regional.php>)

"Identicole"
(<https://identicole.minedu.gob.pe>)



Teléfono:
224 7777 para Lima
0 800 4 4040 para provincias



E-mail:
sacreclamo@indecopi.gob.pe



Servicios **Bancarios**





Servicios Bancarios

Si te encuentras en una zona declarada en emergencia y tienes un crédito hipotecario o de consumo con una entidad del sistema financiero, consulta con tu entidad si resulta posible acceder a una reprogramación del crédito, considerando los lineamientos establecidos por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

Ten en cuenta que la reprogramación u otras medidas que se adopten por parte de las entidades financieras se sujetan a la evaluación, condiciones particulares y requisitos que cada entidad establezca.



Web:

<https://www.sbs.gob.pe/consultas>

Si necesitas orientación, puedes contactarte con la SBS a través de sus canales de atención.



Teléfono:

224 7777 para Lima
0 800 4 4040 para provincias



E-mail:

sacreclamo@indecopi.gob.pe



**RECLAMA
VIRTUAL**

Servicio gratuito

<https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/#/>

Seguros





Seguros

Existen seguros que brindan protección frente a terremotos u otros siniestros. Si cuentas con un seguro contra todo riesgo y te has visto afectado frente a alguna situación de ese tipo, comunícate con tu aseguradora para obtener información sobre cuáles son los pasos para seguir para la solución de tu petición o solicitud.

Si cuentas con algún seguro que proteja tus bienes (vehículos, inmuebles, contenido de inmuebles) o salud, verifica los riesgos que cubre y los que se excluyen. Dicha información puedes encontrarla en tu póliza de seguro o te será brindada por la aseguradora al contactarlos.

Para mayor conocimiento sobre las coberturas, exclusiones y procedimientos que prevé tu aseguradora, te recomendamos revisar detalladamente la póliza contratada, con la finalidad de evitar futuros inconvenientes.

Si presentaste un reclamo y no te encuentras conforme con la respuesta de la aseguradora, puedes acudir a la Defensoría del Asegurado o presentar tu caso ante el Indecopi.



Web:

<https://www.sbs.gob.pe/consultas>

Si necesitas orientación, puedes contactarte con la SBS a través de sus canales de atención.



Teléfono:

224 7777 para Lima
0 800 4 4040 para provincias



E-mail:

sacreclamo@indecopi.gob.pe



**RECLAMA
VIRTUAL**

Servicio gratuito

<https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/#/>

Transporte





Servicio de Transporte

Si utilizas cualquier tipo de transporte en rutas nacionales, puedes endosar o transferir la titularidad del servicio a favor de otra persona o postergar la realización del servicio. Recuerda que debes realizar el trámite con un periodo mínimo de 24 horas antes del día y hora exacta de partida.

Si tienes problemas con el proveedor del servicio de transporte, pide el Libro de Reclamaciones. Asimismo, también podrás acudir a la oficina más cercana de atención al ciudadano del Indecopi a presentar tu caso.

Si se presenta alguna situación que impida o retrase el viaje, tienes derecho a ser informado de manera oportuna sobre las razones de cancelación, y si se trata de un retraso, el tiempo probable de espera. Recuerda que, los proveedores de estos servicios deben exhibir la lista de precios de sus servicios y respetarla, además de cumplir con entregar las encomiendas en el plazo ofrecido.

En caso de accidentes, la empresa debe activar de forma inmediata el SOAT o CAT respectivo, brindando asistencia a los heridos (pasajeros e implicados en el accidente) e información a los familiares.



Teléfono:

224 7777 para Lima

0 800 4 4040 para provincias



E-mail:

sacreclamo@indecopi.gob.pe



RECLAMA
VIRTUAL

Servicio gratuito

<https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/#/>



Infraestructura de transporte

Si tienes inconvenientes con los servicios prestados en la Línea 1 del Metro de Lima y Callao (problemas con las recargas de las tarjetas), aeropuertos (operatividad de pantallas FIDS que informan el estado de los vuelos), puertos (daños en las mercancías) y carreteras concesionadas (falta de prestación de servicios de emergencia), puedes reportarlo inmediatamente a las empresas a cargo de estas infraestructuras, y si luego de presentado el reclamo no te encuentras conforme con la respuesta otorgada, acude al Tribunal de Controversias y Reclamos del OSITRÁN.

Recuerda que las empresas a cargo de la Línea 1 del Metro de Lima, aeropuertos, puertos y carreteras concesionadas no pueden suspender los servicios que prestan, salvo que exista una causa justificada.



EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA
DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO



Línea gratuita:

0-800-4-1800 desde provincias
(lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas)



E-mail:

usuarios@ositran.gob.pe



Web:

www.gob.pe/ositran

Turismo





Servicio de Turismo

Recuerda que, ante situaciones de emergencia causadas por sismos, huaycos u otros fenómenos naturales, resulta posible que los servicios turísticos o excursiones se vean suspendidos con el fin de salvaguardar la integridad de las personas.

Si tenías una reserva para estos servicios en las zonas afectadas (directa o indirectamente) y no pudiste utilizarla, acuerda con el proveedor la reprogramación del servicio o gestiona la devolución del dinero, a fin de evitar inconvenientes. Si no resulta posible llegar a un acuerdo con el proveedor, puedes solicitar el Libro de Reclamaciones de la empresa para colocar tu reclamo. Asimismo, de manera alternativa, puedes acudir al Indecopi a presentar tu reclamo o denuncia.



Teléfono:

224 7777 para Lima

0 800 4 4040 para provincias



E-mail:

sacreclamo@indecopi.gob.pe



RECLAMA
VIRTUAL

Servicio gratuito

<https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/#/>

Guía para las y los
**Consumidores en Situaciones
de Emergencia en el Perú**

**Elaboración de contenidos, coordinación,
asistencia técnica y edición:**

Dirección de la Autoridad Nacional de
Protección del Consumidor

Dirección de Atención al Ciudadano y
Gestión de Oficinas Regionales

Primera edición digital: febrero de 2024

Copyright © Guía para las y los Consumidores
en Situaciones de Emergencia en el Perú

Instituto Nacional de Defensa de la
Competencia y de la Protección de la
Propiedad Intelectual – Indecopi

Calle De la Prosa N° 104, San Borja, Lima, Perú

Teléfono: (51-1) 224 7800

Correo electrónico:

autoridaddeconsumo@indecopi.gob.pe

Sitios web: www.gob.pe/indecopi |
www.consumidor.gob.pe

Síguenos en: Indecopi Oficial

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca
Nacional del Perú N° 2024-00864



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



BICENTENARIO
PERÚ
2024

www.gob.pe/Indecopi

Síguenos en: Indecopi Oficial



indecopi.gob.pe/radio-indecopi