

Indecopi

GUÍA PARA EL CONSUMIDOR EN CASO DE EMERGENCIA

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

Tel: (51-1) 224-7800
Telf. gratuito de Provincias: 0-800-4-4040
Sitio web: www.indecopi.gob.pe



SERVICIOS BÁSICOS



Electricidad

Si no has contado con electricidad durante periodos superiores a cuatro horas continuas, en tu recibo del próximo mes, se deberá compensar la energía que dejaste de recibir.

Si tienes problemas con el servicio eléctrico, observas caídas de cables o postes de alumbrado público, comunícate, de manera inmediata, con la empresa operadora del servicio; y si estás conforme con la respuesta brindada por esta, acude al Tribunal de Solución de Controversias del Osinergmin.

OSINERGMIN

Teléfonos: (511) 219-3410 en Lima
0-800-4-1800 desde provincias.
E-mail: atencionalcliente@osinergmin.gob.pe
Web: www.osinergmin.gob.pe



Telefonía

Si no has contado con el servicio de telefonía fija, móvil, Internet o tv por cable, por más de 60 minutos, por responsabilidad de la empresa operadora, dicho periodo no te será cobrado.

Si tienes problemas con los servicios, comunícate, de manera inmediata con la empresa operadora del servicio; y si estás conforme con la respuesta brindada por esta, acude al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (Trasu) del Osiptel.

OSIPTEL

Teléfono: 0-801-121-21
E-mail: usuarios@osiptel.gob.pe
Web: www.osiptel.gob.pe



Agua

Si no has contado con el servicio 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 conforme con la respuesta brindada, acude al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos (Trass) de la SUNASS.

SUNASS

Teléfonos: (511) 614-3180 o 614-3181 desde Lima
0-800-0-0121 desde provincias.
Web: <http://www.sunass.gob.pe/websunass>



EDUCACIÓN



Recuperación de clases

Las clases perdidas, debido a la suspensión ordenada en vista de lluvias, huaycos e inundaciones, deberán ser recuperadas.

Los colegios particulares tienen la libertad de establecer la forma en que se recuperarán, lo cual te deben comunicar. El colegio podrá cobrarte 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, denúncialo ante el Indecopi de tu localidad.

En el caso de los colegios públicos, serán las Direcciones Regionales de Educación las que determinarán la recuperación de las clases. Si observas que el colegio no está cumpliendo con la recuperación de las clases, denúncialo ante la Dirección Regional de Educación de tu localidad.

MINEDU

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>

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



Movilidad escolar

Si eres un padre de familia que no pudo utilizar el servicio de movilidad escolar contratado, debido a la suspensión de clases, coordina, con los encargados de la movilidad, la forma en que se recuperará dicho servicio. Por ejemplo, podrías utilizar lo pagado para que la movilidad transporte a tu hijo en las nuevas fechas u horarios en que se recuperarán las clases.

Si estas conforme con la respuesta, acude al Indecopi de tu localidad.



SERVICIOS BANCARIOS

Si eres una persona natural o mype y tienes un crédito hipotecario o de consumo (incluye tarjeta de crédito), con una entidad del sistema financiero, otorgado en una zona que ha sido declarada en emergencia, consulta con tu entidad si es posible acceder a una reprogramación del crédito, en el marco de los parámetros establecidos por la SBS.

Si estás conforme con la respuesta, acude al Indecopi de tu localidad.



SEGUROS

Existen seguros que brindan protección, inclusive en casos de catástrofes, como por ejemplo, el seguro agrícola catastrófico o el seguro contra todo riesgo.

Si cuentas con un seguro contra todo riesgo y te has visto afectado, comunícate con tu aseguradora. Ellos deberán indicarte cuáles son los pasos a seguir y te brindarán la información que necesites.

Si cuentas con un seguro agrícola catastrófico y tus cultivos se han visto afectados por los huaycos e inundaciones, comunícate, lo antes posible, con tu aseguradora. Ellos te indicarán cuáles son los pasos a seguir y te brindarán la información que necesites.

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

De manera general, te recomendamos conocer las coberturas, exclusiones y los procedimientos que deberás seguir ante tu aseguradora, por ello deberás revisar tu contrato de seguro (póliza).

Si no estás conforme con la respuesta de la aseguradora, puedes solicitar el Libro de Reclamaciones, acudir a la Defensoría del Asegurado o acudir al Indecopi.



TRANSPORTE Y TURISMO



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 realizar el trámite con un **mínimo de 24 horas** de anticipación, del día y hora exacta de partida.

Si tienes problemas con el proveedor, pide el Libro de Reclamaciones; también podrás acudir al Indecopi más cercano.



Reservas (tours, hoteles, etc)

Si tenías una reserva en las zonas afectadas (directa o indirectamente) y no pudiste utilizarla, acuerda con la empresa operadora la reprogramación del viaje o gestiona la devolución del dinero. En estos casos, podrían existir penalidades.

Si tienes problemas con el proveedor, pide el Libro de Reclamaciones y también podrás acudir al Indecopi más cercano.