INSTRUCTIVO PARA EL REGISTRO DE UN RECLAMO COMERCIAL

La Solicitud de Reclamo Comercial se presenta a través de la Mesa de Partes Virtual <u>https://app.else.com.pe/mesadepartes/</u>.

Siga los siguientes pasos.

1. Ingrese a la dirección <u>https://app.else.com.pe/mesadepartes/</u> y seleccione la opción Registrar Documento.

| Clectro Sur Este VENTANILLA VIRTUAL DE MESA DE PARTES | | | |
|---|--|--|--|
| | | | |
| | | | |
| | Electro Sur Este más que energia | | |
| | Para iniciar el trámite es importante tener un correo y número de telefono áctivo Registrar Seguimiento de | | |
| _ | Documento | | |

2. Acepte las condiciones de uso del portal de Mesa de Partes.

| Electro Sur Este | VENTANILLA VIRTUAL DE MESA DE PARTES | |
|------------------|--|--|
| | Aconta los Tárminos y Condicionos | |
| | Acepte tos reminitos y contrictories | |
| | Antes de registrar su solicitud, revise las condiciones de uso. | |
| | Acepto las siguientes condiciones de uso del siguiente formulario* | |
| | Al amparo de lo dispuesto en el numeral 20.4 del artículo 20 y los artículos 49 y 52 del Texto Único Ordenado de la Loy Y 2744. Ley del Procodimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo Nº 004-2019-UUS, en ejercicio de mis planes facultades, AUTORIZO expresamente a ELECTRO SURI ESTE, me notifique al correo electrónico consignado en el presente formularito o a la Casilla Electrónica asignada por la Entidad, según corresponda, las actuaciones y actos administrativos emitidos. Atamismo, DECLARO BAJO JURIA/ENIO que la información proporcionada es veraz y execta y en caso sea encessino, autorizo a la investigación de la misma, asumiendo las responsabilidades que de ella se deriven. ELESE, en cualquier monento puede solicitor do solucometor Solicos que se emiento a Taveis de este canal. Recuerde que los placos serán computados dependiendo de la fecha y hora de la recepción: 1. Entre las 00:00 horas y las 17:00 horas de un día Mabil, se consideran presentados el mismo día. 2. Después de las 17:00 horas hasta las 23:59 horas, se consideran presentados el día Mabil siguiente. 3. Los sabados, doningos y leriados o cualquier otro día inhabil, se consideran presentados al primer día. | |
| | Continuar | |

3. Ingrese sus datos: tipo de documento, número de documento, nombre y celular de contacto. En caso represente a una empresa, seleccione la opción *"Presento a nombre de una empresa"*.

| Electro Sur e | VENTANILLA VIRTUAL DE MESA DE PARTES |
|---------------|--|
| | Datos del remitente |
| | Tipo de documento * D.N.I. |
| | Nombre* Celular * |
| _ | Si el documento que va a registrar es presentado por una empresa, debes indicar el RUC de la empresa, para que pueda ser tramitado correctamente. |
| | Continuar > |

4. Ingrese su correo electrónico y presione el botón *"Enviar Código"*. Esto se realiza para validar la autenticidad de correo. El sistema el enviará un código de verificación a su correo.

| ada pre service | 0 0 0 |
|---|--|
| | Validación de Registro |
| Correo Electrónico Ingrese su dirección de correo electróni Código de verificación Revise su buzon de correo electrónico. código y de click en continuar. | ico, le enviaremos un código de verificación que tiene una validez de 5 minutos. |

5. Revise su cuenta de correo electrónico y verifica el código de validación. Si es necesario, revise la bandeja de Spam o correo no deseado.



6. Ingrese el código de verificación en el formulario.

| Electro Sur Este and per correct. | VENTANILLA VIRTUAL DE MESA DE PARTES |
|--|---|
| _ | 0 0 0 0 |
| | Validación de Registro |
| Corr | eo Electrónico ese su dirección de correo electrónico, le enviaremos un código de verificación que tiene una validez de 5 minutos. |
| Estir Se h Revi Códi Revi | nado Usuario a enviado un correo de verificación a se en su bandeja de entrada y no deseados un correo enviado por noreply@else.com.pe. i go de verificación se su buzon de correo electrónico. El código de verificación puede ser utilizado por una única vez. Ingrese el |
| códi 3 | go y de click en continuar. |
| | Atrás Continuar > [^m] |
| | |

 Seleccione la opción de *"Para Clientes"* y a continuación, seleccione la sede donde desea presentar el documento y el tipo de trámite; si desea realizar un *"Reclamo Comercial por Excesivo Consumo Facturado"* o realizar un *"Reclamo por otro motivo"*.

| Electro Sur Este | VENTANILLA VIRTUAL DE MESA DE PARTES | |
|------------------|---|--|
| | 0 0 0 0 0 | |
| | Seleccione Trámite a Realizar | |
| | Para Clientes Para Proveedores y/o Contratistas proyectos Para Trámites Administrativos | |
| | Sede * Cusco v | |
| | Trámite que desea realizar * Certiticado de Factibilidad de Suministro para Licencia de Construccion Certificado de Suministro para Licencia de Construccion | |
| | Reclamo Comercial por toxesivo Consumo Facturado Reclamo Comercial por toxeno motivo Reubicación de Redes Eléctricas Solicitud de Ampliación de Redes Eléctricas Solicitud de Reubicación de Postes | |
| | | |
| | | |

8. Si selecciona el tipo de trámite "*Reclamo Comercial por otro motivo*", seleccione los datos del documento. Puede adjuntar el documento y anexos que considere relevantes para la solicitud. De igual forma una descripción de su requerimiento.

| | Detalle Doc | umento | |
|--|------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Tipo de Documento * | | | |
| Solicitud | ~ | | |
| Número Documento * | | | |
| 001 | | | |
| Fecha de documento * | | | |
| 22/07/2022 | | | |
| Asunto * | | | |
| Solicitud de Reclamo Comero | cial Correspondiente al año 2022 | | |
| Caracteres restantes : 442 | | | |
| Adjuntar documentos Indique el numero de folios qu | e contiene el documento que va | a presentar. | |
| Tamaño máximo por archivo 20 m4v, mpg, mpeg, mov y wmv. | DMb - Formatos: pdf, xls, xlsx, do | c, docx, ppt, pptx, dwg, png, | zip, rar, wav, mp3, avi, mp4, |
| Número de Folios * | | | |
| 1 | | | |
| Documento principal * | | | |
| 📄 Elegir archivo | Ingresar breve descripción | | 🚹 Adjuntar |
| Ningún archivo seleccionado | | | |
| Document | o Principal | Descripción | Tamaño |
| SolicitudReclamoComercial.p | odf 🗙 | Solicitud de Reclamo | 1038 kb |
| | | | |
| Anexos* | | | |
| Anexos* | Ingresar breve descripción | | 🚹 Adjuntar Anexo |

9. Revise la información presentada y presione *Confirmar*.

| Previsualización de Registro | | |
|---|---|--|
| Revise la info | ormación que ha registrado. Si es conforme, de click en confirmar. | |
| Datos del remitente | | |
| Persona que registra: | al and the first set as a first redesided as | |
| Tipo y Número de documento: | 0.4.1.47482300 | |
| Teléfono: | erotrone. | |
| Correo Electrónico: | Individual services | |
| Datos del Trámite | | |
| Sede: | CUSCO | |
| Nombre del Trámite: | Reclamo Comercial por otro motivo | |
| Anexos | | |
| Número de Folios: | 1 | |
| Documento Principal: | SolicitudReclamoComercial.pdf | |
| Documento(s) Anexo(s): | | |
| Le platos serin computados dependiendo de la hora de L. force las occohoras y las 1700 horas de un dia habit, le 2. Después de las 1700 horas hasta la 2349 horas, le con 3. Los sibados, domingos y feriados o cualquier etor da la Al amparo de lo dispuesto en «i numeral 20.4 del artículo 1 nº 04-8015-1010, en ejercido de mis planas facultades, Aul monutario es la cualta Bactoritora salta Bactoritora saltorados do la force | resenzación. considerar presenzacios el mismo día. ceran presenzacio sel día hábil siguienze. hábil, se consideran presenzacio al primer día hábil siguienze. by los artículos 49 y 22 del Texto único ordenado de la Ley N° 27444, Ley de procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo Totolizo expresamento el organizom Supervisor de las Contrataciones del Estado-OSCE, me notifique al correo electrónico consignado en el presente Leggin corresponda, las actuaciones y accos administrativos embidos. Asimano, DECLARO BAJO JURAMENTO que la información proporcionada en opación de la minar, asumienco las responsibilizares que de las e deriven. | |

10. El sistema le mostrará un mensaje de confirmación.

11. De igual forma, le llegará un correo de confirmación del registro de la Solitud de Reclamo. En el correo indicado se encuentran los datos para realizar seguimiento a su solicitud: Número de Expediente y Clave. Use estos datos para ver el seguimiento de su trámite.

| | | CAR | GO |
|----------------------|-------------------------|----------------------------|---------------------|
| | | Mesa de Partes Virtual | |
| | | Expediente : | 30201066 |
| | más que energía | Clave : | 4947 |
| - | | Fecha y Hora de Recepción: | 23427-0302-0407 |
| | | Recepciona : | MesaDePartesVirtual |
| Nombre : D.N.I. : | EXHIBITE HELOSAHENDOON | | |
| Nombre : | EXHIPTINE BELOTAMENDODA | | |
| D.N.I. : | 4.744.0088 | | |
| Direccion : | | | |
| Correo : | failed sporter cores pr | | |
| l elefono : | 100120-000 | | |
| | | CONTENIDO | |
| Documento : | Solicitud - 001 | | |
| Fecha : | 20187-3800 | | |
| | | | |

12. Si selecciona el tipo de trámite "*Reclamo Comercial por Excesivo Consumo Facturado*", ingrese el código de suministro y valide que este exista.

| Reclam | o Comercial por Excesi | vo Consumo Facturado | |
|---------------------|------------------------|----------------------|--|
| Datos del cliente * | | | |
| CORRECTION. | 0 | ✓ Validar Suminitro | |
| | | | |
| | Atrác Conti | | |

13. Selecciona los meses a reclamar, el monto aceptado por mes y presionar *Continuar*. Puede adjuntar anexos que considere relevantes para la solicitud. De igual forma una descripción de su solicitud de reclamo.

| Datos del cliente * | |
|---|--|
| OF OF THE PARTY | 0 |
| Nombre del Suministro | |
| KACKERNAL SAMERS | |
| Dirección del Predio | |
| Chill 2000 (2002) 200 (200 | |
| Descripción del Reclamo * | |
| Ingresar descripción de su solicitu | ıd |
| Máximo 600 caracteres | |
| Debe seleccionar el recibo que dese | ea reclamar * |
| | + Agregar Recibo |
| Archivos que adjunta a su solicitud, (Opcional). | como fotografía de su lectura actual u otros que considere importantes |
| 📂 Elegir archiv | vo Adjuntar |
| Ningún archivo seleccio | nado |
| | |

| Item | Mes | Recibo | Total S./ | M. Mes (S/.) | Estado | |
|---------------------|--------------------------------|----------------------|----------------|--------------------|-------------|---|
| | MAYO-2022 | 10.004 | 17.3 | 17.3 | GIRADO | |
| | ABRIL-2022 | 10.01480 | 15.7 | 15.7 | CANCELADO | |
| | MARZO-2022 | 10.0402 | 21.6 | 21.6 | CANCELADO | |
| | FEBRERO-2022 | 10.070 | 57.5 | 57.5 | CANCELADO | |
| | ENERO-2022 | 10.000 | 90.6 | 90.6 | CANCELADO | |
| | DICIEMBRE-2021 | 10.000 | 98.8 | 74 | CANCELADO | |
| | NOVIEMBRE-2021 | 10.0048 | 24.8 | 24.8 | GIRADO | |
| | OCTUBRE-2021 | 10.2630 | 78.5 | 27 | CANCELADO | _ |
| | SEPTIEBRE-2021 | 10-2019 | 51.5 | 51.5 | GIRADO | _ |
| | AGOSTO-2021 | 00-8001 | 43.5 | 43.5 | CANCELADO | |
| | JULIO-2021 | 10.000 | 47 | 47 | CANCELADO | _ |
| | JUNIO-2021 | 10.3983 | 112.8 | 56 | CANCELADO | |
| | MAYO-2021 | 10.10404 | 56.8 | 56.8 | CANCELADO | |
| | | + Agregar | K Cancelar | | | |
| ivos que ional). | adjunta a su solicitud, como h | otografia de su lect | ura actual u o | cros que considere | Importantes | |
| | 🖕 Elegir archivo | | | 🚯 Adjunt | аг | |
| | Ningún archivo seleccionado | | | | _ | |

| Dirección del Pro- | dio | | | | | | |
|---|---------------------|---|--|---|---|---|------------------|
| Direction det Pres | 010 | | | | | | |
| CALL.TRES CRU | CES DE ORO 410 | | | | | | |
| Descripción del R | eclamo * | | | | | | |
| Descripción de | mi reclamo | | | | | | |
| | | | | | | | li |
| Caracteres restantes : | 575 | | | | | | |
| Debe seleccionar | el recibo que desea | a reclamar | - * | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | + Agre | gar Recibo | | | |
| | | | | | | | |
| | | Monto | Monto | Monto | Monto | | |
| Mes | Recibo | Total | Mes | Aceptado | Disputa | Estado | Acción |
| Mes ABRIL-2022 | Recibo | Total 15.7 | Mes 15.7 | Aceptado | Disputa 5.70 | Estado CANCELADO | Acción X |
| Mes ABRIL-2022 MARZO-2022 | Recibo | Total 15.7 21.6 | Mes 15.7 21.6 | Aceptado | Disputa 5.70 9.60 | Estado CANCELADO CANCELADO | Acción × × |
| Mes ABRIL-2022 MARZO-2022 | Recibo | Total 15.7 21.6 | Mes 15.7 21.6 | Aceptado | Disputa 5.70 9.60 15.30 | Estado CANCELADO CANCELADO | Acción × × |
| Mes ABRIL-2022 MARZO-2022 | Recibo | Total 15.7 21.6 | Mes 15.7 21.6 | Aceptado 10 12 Monto Total Disputa | Disputa 5.70 9.60 15.30 | Estado CANCELADO CANCELADO | Acción × × |
| Mes ABRIL-2022 MARZO-2022 Archivos que adju (Opcional). | Recibo | Total 15.7 21.6 como foto | Mes 15.7 21.6 grafía de su | Aceptado 10 12 Monto Total Disputa lectura actual u otros | Disputa 5.70 9.60 15.30 que conside | Estado CANCELADO CANCELADO ere importantes | Acción × × |
| Mes ABRIL-2022 MARZO-2022 Archivos que adju (Opcional). | Recibo | Total 15.7 21.6 | Mes 15.7 21.6 grafía de su | Aceptado | Disputa 5.70 9.60 15.30 que conside | Estado CANCELADO CANCELADO ere importantes | Acción × × |
| Mes ABRIL-2022 MARZO-2022 Archivos que adju (Opcional). | Recibo | Total 15.7 21.6 como foto 0 | Mes 15.7 21.6 grafía de su | Aceptado | Disputa 5.70 9,60 15.30 que conside | Estado CANCELADO CANCELADO ere importantes | Acción × × |
| Mes ABRIL-2022 MARZO-2022 Archivos que adju (Opcional). | Recibo | Total 15.7 21.6 como foto ado | Mes 15.7 21.6 grafía de su | Aceptado | Disputa 5.70 9.60 15.30 que conside | Estado CANCELADO CANCELADO ere importantes | Acción × × |
| Mes ABRIL-2022 MARZO-2022 Archivos que adju (Opcional). | Recibo | Total 15.7 21.6 como foto: ado | Mes 15.7 21.6 grafía de su | Aceptado | Disputa 5.70 9.60 15.30 que conside | Estado CANCELADO CANCELADO ere importantes | Acción × × |

14. Revise la información presentada y presione *Confirmar*.

| HULON HENDOA HU |
|---|
| era ota Hendrolo. Hili |
| ini Indografikan |
| leta@gevil.com |
| lately profiles m |
| |
| |
| |
| nercial por Excesivo Consumo Facturado |
| |
| |
| ercialExcesivoConsumoFacturado.pdf |
| |
| |
| L nte. Imer día hábil siguiente. Ico Ordenado de la Ley Nº 27444, Ley de procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo Supervisor de la Ley Nº 27444, Ley de procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo Supervisor de la Contrataciones del Estado-OSCE, me notificue al correo electrónico consignado en el presente y actos administrativos emitidos. Asimismo, DECLARO BAJO JURAMENTO que la información proporcionada en esponsabilidades que de ella se deriven. |
| |

15. El sistema le mostrará un mensaje de confirmación.



Puede realizar el seguimiento de su trámite seleccionando la opción de *"Seguimiento de Trámite"*. Ingrese el código de su expediente y la clave enviada a su correo.

| Electro Sur Este | VENTANILLA VIRTUAL DE MESA DE PARTES |
|------------------|--------------------------------------|
| | |
| | Seguimiento de Trámite |
| | rámite Clave Q Consultar |

| Electro Sur Este | VENTANILLA VIRTUAL DE MESA DE PARTES |
|------------------|--|
| | |
| | Seguimiento de Trámite |
| | Trámite Número trámit Clave Clave trámite Q Consultar |
| | Remitente : Asunto : Solicito información de Órdenes de Compra y Servicios realizados en el ejercicio 2020 Estado : En Atención Recepción: En Atención |
| | Su trámite se encuentra en la Oficina de : PLANEAMIENTO Y EVALUACIÓN DE GESTIÓN |