

MI WEB IDEAL ADINELSA: DEFICIENCIAS DE ALUMBRADO PÚBLICO

Incorporar en el portal web el ingreso de denuncias por deficiencias en el servicio de alumbrado público, de acuerdo a lo establecido en el numeral 5.1.1 del PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DE LA OPERATIVIDAD DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO – RESOLUCIÓN OSINERGMIN N° 078-2007-OS/CD.

El alumbrado público está presente en la matriz CIER, así como en los procesos de fiscalización por parte de OSINERGMIN, por lo que requiere ser atendido dentro del marco normativo vigente y de fácil acceso a los usuarios, sobre todo teniendo en cuenta la amplitud de distribución por parte de los usuarios de ADINELSA, y la falta de acceso a las oficinas de atención por parte de los usuarios, tal como se muestra en los siguientes cuadros:

Matriz Conjunta Distribuidora - CIER

| Nº | Suministro de energía | Prioridad | Nº | Imagen | Prioridad |
|--------------------------------------|---|-----------|--|---|-----------|
| 1 | IDAT - Sin interrupción | 21º | 22 | IDAT - Respeto los derechos de los consumidores | 34º |
| 2 | IDAT - Sin variación de voltaje | 25º | 23 | IDAT - Correcta con los consumidores | 11º |
| 3 | IDAT - Rapidez en la reanudación de la energía cuando falta | 23º | 24 | IDAT - Invierte para proveer energía con calidad | 36º |
| Nº Información y comunicación | | | Nº Responsabilidad Socioambiental | | |
| 4 | IDAT - Notificación de interrupción | 27º | 25 | IDAT - Informa a sus consumidores con respecto a su actuación | 13º |
| 5 | IDAT - Uso eficiente | 4º | 26 | IDAT - Se ocupa de evitar hurtos de energía | 38º |
| 6 | IDAT - Riesgos y peligros | 5º | 27 | IDAT - Ofrece atención sin discriminación | 37º |
| 7 | IDAT - Derechos y deberes | 6º | 28 | IDAT - Dispuesta a negociar con sus consumidores (flexible) | 17º |
| Nº Factura de energía | | | Nº Alumbrado público | | |
| 8 | IDAT - Plazo entre la recepción y el vencimiento | 26º | 29 | IDAT - Se ocupa del medio ambiente | 18º |
| 9 | IDAT - Factura sin errores | 20º | 30 | IDAT - Promoción de programas sociales | 16º |
| 10 | IDAT - Facilidad de comprensión | 22º | 31 | IDAT - Promoción de acciones culturales | 19º |
| 11 | IDAT - Locales para el pago | 32º | 32 | IDAT - Se ocupa de la prevención de accidentes | 14º |
| 12 | IDAT - Fechas para el vencimiento | 29º | 33 | IDAT - Lleva energía a las regiones no atendidas | 35º |
| Nº Atención al consumidor | | | 34 | IDAT - Contribuye para el desarrollo econ. de la ciudad | 12º |
| 13 | IDAT - Facilidad para contactarse | 1º | 35 | IDAT - Facilita el acceso de ciudadanos con neces. espec. | 15º |
| 14 | IDAT - Tiempo de espera hasta ser atendido | 33º | | | |
| 15 | IDAT - Duración del tiempo de la atención | 30º | | | |
| 16 | IDAT - Conocimiento sobre el tema | 7º | | | |
| 17 | IDAT - Claridad en la información | 28º | | | |
| 18 | IDAT - Calidad de la atención | 24º | | | |
| 19 | IDAT - Plazo informado | 9º | | | |
| 20 | IDAT - Solución definitiva del problema | 31º | | | |
| 21 | IDAT - Cumplimiento del plazo | 10º | 36 | IDAT - Disponible en todo el municipio | 3º |
| | | | 37 | IDAT - Calidad del AP | 2º |
| | | | 38 | IDAT - Cuidados con el mantenimiento del alumbrado público | 8º |

Cuadro 2: Cumplimiento de las acciones relativas a los atributos prioritarios

* En el reporte de cumplimiento 2017 no figura el porcentaje de cumplimiento por actividad

| EMPRESA | Suministro de energía | Información y Comunicación | Factura de energía | Atención al consumidor | Imagen | TOTAL |
|------------------|-----------------------|----------------------------|--------------------|------------------------|-----------|-------|
| Adinelsa | - | 100% | - | 33% | - | 71% |
| Electro Puno | - | 66.6% | 83.3% | 57.1% | - | 65.3% |
| Electro Sur | - | 100% | - | 75% | - | 86.6% |
| Electro Oriente* | - | - | - | - | - | - |
| Electro Sur Este | - | 100% | - | 100% | - | 100% |
| Electro Ucayali | - | - | - | - | - | - |
| Seal | - | - | - | 17.5% | - | 17.5% |
| Electro Centro | - | 64% | - | 50% | - | 57% |
| Electro Norte | - | 86.6% | - | 100% | - | 94.3% |
| Electro Noroeste | - | 82% | - | - | 0% | 75% |
| Hidrandina | 43.3% | 53.8% | - | 70.8% | - | 55.9% |
| TOTAL | 43.3% | 81.6% | 83.3% | 62.9% | 0% | |