

Sigue estos 3 pasos para enviar tu reclamo por correo electrónico:



1. Descarga el formato

Descarga el formato que te corresponda si eres o no eres cliente de Cálidda

Para clientes Cálidda:

- Descarga el formato [aquí](#)
- Puedes registrar reclamos por los siguientes motivos:
 - Considera su facturación elevada (Indicar recibos(s) reclamados) *
 - Corte de servicio incorrecto / demora en la reconexión del servicio
 - No está de acuerdo con los cargos de corte/reconexión en su recibo
 - Demora en la habilitación del suministro de gas natural
 - No le llegan sus recibos mensuales
 - Otros temas asociados al servicio de gas natural

* Si ingresas un reclamo por Consumo elevado o Lectura errónea, puedes elegir realizar una prueba de contraste para verificar el correcto funcionamiento de tu medidor. En caso esta prueba resulte a tu favor, el costo será asumido por Cálidda; en caso contrario, se cargará el importe en tu siguiente recibo. Mayor detalle en [Anexo 1](#).

Si deseas ingresar un reclamo por:

- Financiamiento de instalaciones internas
- Financiamiento de Gasodomésticos: cocina, terma, etc. (Gaso+)
- Financiamiento no bancario – CrediCálidda
- Financiamiento de Gas Natural Vehicular (GNV)
- Problemas en obras de construcción interna
- Inconvenientes con Servicios Posventa.

debes presentar tu reclamo a través del Libro de Reclamaciones Indecopi, que se encuentra disponible en la pestaña Operaciones de tu Oficina Virtual. Si aún no has creado tu cuenta, hazlo [aquí](#).

Para NO clientes Cálidda:

- Descarga el formato [aquí](#)
- Puedes registrar reclamos por:
 - Afectación a otros servicios públicos (Luz, Agua)
 - Demora en la obtención de suministro
 - No está de acuerdo con resultado de solicitud de factibilidad de suministro
 - Demora o falla en reparación de vía pública
 - Desmonte en vía pública
 - No está de acuerdo con recorrido de redes o ubicación de medidor

2. Completa el formato

- Completa los campos obligatorios que llevan asteriscos (*). Te sugerimos realizarlo digitalmente a través de Microsoft Office o, si prefieres, puedes imprimir, completar y escanear el formato.
- Si eres cliente Cálidda y deseas registrar un reclamo por:
 - Consumo elevado
 - Lectura errónea de consumo
 - Facturación de cargos fijos (transporte y distribución y/o categoría tarifaria)
 - Facturación de corte y reconexión

es indispensable completar los siguientes campos para que tu reclamo sea admitido:

- Periodo de reclamo: Fecha de emisión del recibo por el que se presenta reclamo. Puedes registrar hasta 3 periodos y si deseas ingresar más, indicarlo en el campo “Fundamento del reclamo”.
- Importe del reclamo: Monto por el que se encuentra disconforme
- Moneda

3. Envía el mensaje con el formato adjunto

- Adjunta el formato previamente completado en formato Microsoft Office, PDF o JPEG.
- Te sugerimos utilizar el asunto: “Reclamo [Tipo de reclamo] DNI/RUC [Número de DNI/RUC]”
 - Ejemplo 1: Reclamo Consumo elevado DNI 12345678
 - Ejemplo 2: Reclamo Demora en la instalación RUC 123456789876
- Envía el mensaje al correo electrónico: Atenciondereclamos@calidda.com.pe

Es importante que tengas en consideración los pasos descritos previamente para registrar tu reclamo con éxito.