

¡Bienvenido!

Tu hogar ya es parte de nuestra familia



Dale calidad a tu vida, dale



Cálidda



Estimado Cliente

¡Bienvenido a la familia de Cálidda!
Gracias a la seguridad y comodidad que
el Gas Natural de Cálidda lleva a tu hogar,
disfrutarás de una moderna calidad de vida.



Guarda este folleto donde encontrarás información importante sobre nuestro servicio.

Ya disfrutas de los beneficios del Gas Natural, ¡conócelos!



¡Ahorra usando Gas Natural!

A más gasodomésticos en casa, más ahorro para tu familia.



Comodidad: Disfruta de agua caliente sin interrupciones, ya que el Gas Natural es distribuido continuamente por tuberías y nunca se acaba. Además, no tendrás que volver a comprar balones y quedarte a medio cocinar.



Seguridad: El Gas Natural al ser más ligero que el aire, se disipa rápidamente ante una eventual fuga. El sistema de distribución es monitoreado las 24 horas del día, los 365 días del año, además, realizamos una revisión a tus instalaciones de Gas Natural cada 5 años.



Ecoamigable: El Gas Natural es una energía limpia que contribuye al cuidado del medio ambiente y de tu salud.

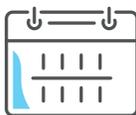
*Cálculo expuesto a manera referencial como ejemplo considerando el consumo anual de una cocina de 04 hornillas, una terma de paso continuo de 5,5 L/min y una secadora de 20 KG. Precio incluye IGV. Precios promedio de GLP (balón de 10 KG) de acuerdo a la web "Facilito" de Osinergmin, vigente al 28 de octubre de 2024. Tarifas Luz del Sur, vigentes desde el 28 de octubre de 2024.



LECTURA MENSUAL DE MEDIDOR



Después de habilitado el servicio, **todos los meses visitaremos tu hogar para realizar la toma de lectura del medidor y facturar tu consumo de gas.** Si tu medidor se encuentra en la fachada de tu hogar; es decir, en la parte externa de tu vivienda, no tocaremos tu puerta para avisarte que estamos tomando la lectura del medidor.



Si tu medidor quedó en el interior de tu hogar, asegúrate de dar acceso todos los meses para evitar consumos estimados que te generen importes altos por recuperos de consumos y cortes de servicio.



AUTOLECTURA

Si por algún motivo no podemos tomar la lectura de tu medidor, te brindamos la opción de Autolectura a través de nuestra Asistente Virtual Gracia, con la finalidad de evitar estimaciones y cortes de servicio. Contáctate con Gracia en el **WhatsApp 981 444 555 - opción 7 - 1** y Web Cálidda, además desde nuestra Oficina virtual, App y Web o en la Zona de Atención al Cliente de la página web de Cálidda. Recuerda que la autolectura se puede realizar en cualquier día del mes y no es necesario abrir la tapa de tu medidor. La foto siempre debe verse lo más nítida posible con los números legibles.

Registra tu autolectura a través de nuestro WhatsApp 981 444 555 en **3** simples pasos



1

Elige la **Opción 07-1:** "Registrar lectura de mi medidor".



2

Acepta la Política de Privacidad e **ingresa tus datos.**



3

Sube la foto de tu medidor, confirma el volumen de tu consumo, **y listo!**



FACTURACIÓN

A

La facturación es mensual y tu primer recibo te llegará aproximadamente 30 días después de habilitado el servicio, dependiendo de tu ciclo de facturación.

B

Tu monto total a pagar mensualmente está compuesto por:

- Consumo del período
- Cuotas de financiamiento
- Otros conceptos
- Cargo FISE
- IGV

C

El consumo del período está compuesto por los siguientes conceptos:

Gas Natural: Cargo que resulta de la suma de: (i) volumen facturado multiplicado por el Precio Medio del Gas Natural, (ii) volumen facturado multiplicado por el Costo Medio de Transporte, y (iii) Volumen facturado multiplicado por la Tarifa de Distribución Variable.

Cargo Fijo: Tarifa por Comercialización Fijo (para categorías tarifarias A1, A2, y B), o Suma de la Tarifa por Comercialización Fijo y la Tarifa por Distribución Fijo, multiplicadas por el Valor Mínimo Diario (VMD) (para las categorías tarifarias C, D, E, GE, GNV, IP).

D

Afíliate al Recibo Digital y recibe de manera anticipada tu recibo todos los meses, y programa mejor tus pagos.

E

También puedes descargar cualquier recibo de los 6 últimos meses a través de:

- Asistente Virtual Gracia en WhatsApp 981 444 555 y web Calídda.
- Web Calídda www.calidda.com.pe
- Oficina Virtual Web y App (descárgala para iPhone y Android).
- Llamando a Aló Calídda 614-9000 opción 2-2.

¡AHORA LEER TU RECIBO ES TAN FÁCIL COMO TU VIDA CON CÁLIDA!

1

Número de cliente

Código que te identifica para realizar pagos y consultas en nuestros canales de atención.

2

Detalle del total a pagar

Compuesto por la suma de:

- Tu consumo del período.
- Tus cuotas de financiamiento.
- Otros Conceptos.
- I.G.V.
- Cargo FISE y deuda anterior, si corresponde

Recuerda que las tarifas y conceptos facturados son aprobados y regulados por OSINERGMIN.

3

¡Tu pago del mes!

4

Consumo del Período

Está compuesto por la suma de:

- Gas Natural.
- Servicio de Transporte.
- Servicio de Distribución.

5

Historial de consumo

Gráfica que te permite revisar la evolución de tu consumo real o estimado mes a mes.

6

Conoce tu contribución con el medio ambiente al utilizar Gas Natural.

7

Conoce a cuántos balones de GLP equivale tu consumo mensual de Gas Natural.

8

Línea disponible preaprobada para financiar productos con Cálida.

9

¡Ofertas y promociones diseñadas especialmente para ti! Aprovecha al máximo tu línea de crédito.

1 Número de cliente

2 Detalle del total a pagar

3 ¡Tu pago del mes!

4 Consumo del Período

5 Historial de consumo

6 Conoce tu contribución con el medio ambiente al utilizar Gas Natural.

7 Conoce a cuántos balones de GLP equivale tu consumo mensual de Gas Natural.

8 Línea disponible preaprobada para financiar productos con Cálida.

9 ¡Ofertas y promociones diseñadas especialmente para ti! Aprovecha al máximo tu línea de crédito.



MOTIVOS DE CORTE DEL SERVICIO



Deuda: si acumulas dos recibos vencidos.



Seguridad: si se detecta cualquier riesgo o irregularidad en tu conexión por instalaciones fraudulentas, poner en peligro la seguridad de personas o propiedad de terceros, se vulnere las condiciones del servicio de distribución, se manipule indebidamente la instalación, se efectúe la reventa de gas natural a terceros, entre otros*.



No acceso al medidor: si se impide la revisión de las instalaciones internas o la toma de lectura de los medidores.

* Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos, aprobado mediante D.S. N° 042-99-EM - Art 75

RECONEXIÓN DEL SERVICIO

En caso de corte por deuda, una vez regularizado el pago, un técnico visitará tu hogar para restablecer el servicio en un máximo de 24 horas, siendo indispensable la presencia de una persona mayor de edad. Por otros motivos de corte, debes llamar a Aló Cálidda al 614-9000 para solicitar una visita a fin de reconectar el servicio.



CANALES DE PAGO

A Pensando en tu seguridad, Cálidda pone a tu disposición nuestra **Plataforma Digital**.
Realiza tus operaciones desde la comodidad de tu casa.

<p>PAGO EN LÍNEA</p>	<p>www.calidda.com.pe</p> <p>Oficina Virtual (Web y App)</p>	<p>www.</p> <p>Paga tus servicios en la web o app de los bancos.</p>	
<p>BILLETAS DIGITALES</p>		<p>APP BANCOS</p>	

B Consulta aquí todos nuestros **Canales de Pago Autorizados**:

SUJETAS A COMISIÓN (%)	SIN COMISIÓN (%)	
<p>AGENCIAS Y AGENTES RECAUDADORES</p> <p>Tenemos más de 4000 puntos de pago para tu comodidad.</p>	<p>WEB Y APP</p> <p>www.bbva.com.pe www.viabcp.com www.banbif.com.pe www.interbank.com.pe www.scotiabank.com.pe www.pichincha.pe www.cajaica.pe www.calidda.com.pe</p>	<p>BILLETAS DIGITALES</p>
		<p>CAJA ICA:</p> <p>AGENCIA: Av. Revolución 1879 Sector 2 Grupo 9 Mz. T Lt. 4, Villa El Salvador</p> <p>AGENTE: (I) Sector 3 Grupo 19 Mz. "A" Lt. 13, VES* y (II) Sector 2 Grupo 4 Mz. T Lt. 1, Villa El Salvador</p>

Siendo puntual ¡disfrutas más!

ACEPTAMOS TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO EN NUESTROS CENTROS DE SERVICIOS

IMPORTANTE: Se puede cancelar recibos "Vencidos" y "No vencidos" a través de estos canales de pago.

PLATAFORMA DIGITAL CÁLIDDA

Realiza compras, consultas y solicitudes desde la comodidad de tu hogar.



Con Gracia podrás realizar las siguientes consultas y operaciones:

- Descargar mi recibo
- Pagar mi recibo en línea
- Afiliarse al recibo digital
- Actualizar mis datos
- Financiar productos y/o servicios
- Conversión y Financiamientos para GNV



Compra desde nuestra Tienda virtual gasodomésticos, puntos de conexión y más productos:

- ▶ Descuentos únicos.
- ▶ Oferta variada de productos.
- ▶ Promociones.
- ▶ Despacho gratis.
- ▶ Tasas preferenciales en el mercado.
- ▶ Respaldo y Garantía de 1 año.

Accede desde nuestra **Oficina Virtual**
Tienda virtual CrediCálidda: www.credicalidda.com.pe



Regístrate a través de nuestra web o descarga nuestra App con tan solo tu número de cliente, para ahorrar tiempo y dinero realizando los siguientes trámites y solicitudes desde la comodidad de tu hogar:

- Descargar mi recibo
- Actualizar mis datos
- Afiliarse al recibo digital
- Lectura de medidor

Ingresar desde: www.calidda.com.pe
o descarga nuestra App Cálidda en:

Afiliate al Recibo digital y disfruta de los siguientes beneficios:



Lo recibes con **días de anticipación** al recibo físico.



Te lo enviamos **directo a tu correo electrónico**.



Tienes la **seguridad** de recibirlo en tu bandeja de entrada **todos los meses**.



Contribuyes a **reducir la emisión de gases de efecto invernadero (CO2eq)**.



Actualización de datos

Actualizar tus datos y mantente siempre en contacto con Cálidda:



Ingresar el número de documento de identidad del titular del servicio y tu número de cliente.



Valida que tus datos sean correctos y completa la información desactualizada o faltante.



Si no estás afiliado al recibo digital, aquí puedes hacerlo, y por último, acepta la Política de privacidad de datos, **¡y listo!**



Tienes a disposición nuestra página web www.calidda.com.pe, donde podrás contar con toda la información que necesitas, promociones y beneficios exclusivos para nuestros clientes. Además, conoce la zona de Atención al Cliente donde podrás ingresar a Canales de Atención, Conoce tu Recibo, Descarga tu Recibo, Actualiza tus Datos, Reclamos (Registra tu reclamo y Consulta el estado de tu último reclamo), Preguntas Frecuentes e Información Adicional.

Hazlo en 3 simples pasos desde WhatsApp **981 444 555** - opción 5:



Acepta la Política de privacidad de datos.



Ingresar tu número de cliente y el DNI o RUC del titular del servicio.



Ingresar tu correo electrónico y, ¡listo!



Encuétranos también en:



OTROS CANALES DE ATENCIÓN

Línea de Emergencia

1808

Línea gratuita
Horario de Atención:
Las 24 horas del día y los 365 días del año.

Ayúdanos reportando incidentes con el servicio de Gas Natural como:

- Posible fuga.
- Trabajo o excavación de terceros sobre tuberías de Gas Natural.
- Manipulación indebida o robo de medidores o infraestructura.
- Cualquier emergencia ocurrida en nuestras instalaciones.

¿Qué hacer si sientes olor a Gas Natural?*

Mantén la calma y sigue estas instrucciones:

- 1** **Abre** puertas y ventanas, así el Gas Natural saldrá rápidamente.
- 2** **Cierra** la llave general de Gas Natural. Apaga cigarrillos y velas.
- 3** **No enciendas ni apagues** los interruptores ni equipos electrónicos.
- 4** **Si el olor persiste, sal del lugar y llámanos al: 1808**

*Similar a huevo podrido.

Línea de Atención al Cliente Aló Cálidda

Horario de Atención:

Lunes a Domingo de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.

A través de Aló Cálidda cuentas con la facilidad de gestionar solicitudes y trámites las 24 horas del día, los 365 días del año, navegando por las diversas opciones del menú interactivo, desde la comodidad de tu hogar, como:

- Conocer el monto total de tu deuda y fecha de vencimiento. Marcando la opción 2 - 1.
- Solicitar envío de recibo vía SMS. Marcando la opción 2 - 2.
- Conocer los lugares y medios de pago. Marcando la opción 2 - 4.
- Conocer el detalle de servicios contratados. Marcando la opción 5.
- Conocer el estado de su trámite o solicitud. Marcando 6 - 1.







Centro de Servicio al Cliente

Horario de Atención:

Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

Horario de atención extendido para la zona de ventas en el Centro de Servicio al Cliente de Villa María del Triunfo, de **Lunes a Sábado** hasta las 9:00 p.m. y **Domingo** de 12:00 p.m a 9:00 p.m.

Tenemos a tu disposición los siguientes Centros de Servicio al Cliente:

San Miguel – Av. La Marina 2521

San Juan de Lurigancho – Av. Próceres de la Independencia 1881

Santiago de Surco – Av. Benavides 4374

Villa María del Triunfo – C.C. Real Plaza Av. Pachacutec intersección con Av. 26 de Noviembre s/n

Los Olivos – Av. Carlos Izaguirre 540

Comas – Av. Túpac Amaru 5843

En nuestras oficinas podrás realizar diversas transacciones y operaciones como:

- Gestionar pagos anticipados.
- Realizar el cambio de titularidad del servicio.
- Solicitar la suspensión temporal del servicio.
- Corrección de pago doble/pago errado/pago no procesado.
- Solicitud de Factibilidad de suministro y Aprobación de contrato.
- Baja del servicio.
- Financiar Gasodomésticos y productos con CrediCálidda.
- Solicitar información sobre nuestros productos y servicios; y mucho más.



Punto de Atención al Cliente

Cañete – Jr. Jorge Chávez N° 311 2do piso – Imperial (Caja Municipal Ica)

Horarios de Atención:

Lunes a Viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m.

Sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.

TIENDA



Cálidda



TIENDAS CÁLIDDA

Ponemos a tu disposición nuestras Tiendas Cálidda en MegaPlaza Independencia y Mall Aventura San Juan de Lurigancho.

Nuestras tiendas están diseñadas para la comodidad de nuestros clientes, donde podrán adquirir gasodomésticos y electrodomésticos* con descuentos de hasta 50%, resolver consultas y contratar servicios como la remodelación de cocina con melamina, mantenimiento de gasodomésticos y mucho más.

*Comercializados por nuestros aliados.

Accede a nuestros beneficios:

- Financiamiento solo con tu DNI y firma.
- Despacho gratis.
- Conexión gratuita del artefacto gratis.
- Promociones únicas todos los meses.

Moderniza tu hogar con la eficiencia y beneficios que te brinda el Gas Natural.

**Visita nuestras tiendas de Lunes a Domingo
de 10:00 a.m. a 10:00 p.m. en:**

Tienda Cálidda de MegaPlaza Independencia

Av. Alfredo Mendiola 3698, Independencia

Tienda Cálidda de Mall Aventura San Juan de Lurigancho

Av. Lurigancho 997, San Juan de Lurigancho



BENEFICIOS CÁLIDDA

Solo por ser cliente Cálidda, cuentas con grandes beneficios:

Buen pagador Cálidda

En Cálidda, reconocemos a nuestros clientes por su fidelidad y comportamiento puntual en sus pagos con la finalidad de impulsar su crecimiento personal y familiar, es por ello que desarrollamos nuestro CrediCálidda.

Financiamiento CrediCálidda

En Cálidda impulsamos el progreso de nuestros clientes, reconociendo su buen comportamiento de pago con un crédito aprobado de hasta \$/5,000 para que puedan financiar productos que mejoren su calidad de vida.

Requisitos:

- Ser cliente residencial y estar habilitado desde hace 12 meses y no haber tenido 2 o más recibos pendientes de pago.
- No tener condonación o refinanciamiento de deuda.

CrediCálidda

Lo quieres ¡lo tienes!

Crédito APROBADO



Tiendas Aliadas



Contamos con más de 300 tiendas aliadas

Productos que puedes financiar



Electrodomésticos



Muebles y colchones



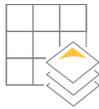
Tecnología



Audio y Video



Textil



Materiales y acabados de construcción



Celulares



Motos



Útiles escolares



Educación



Salud

Descubre nuestra **Tienda Virtual**



Escanea aquí

Financia a través de nuestro canal de WhatsApp



Escanea aquí



Sin trámites



Cuotas más bajas TCEA 36%*



Sin inicial

Financia a través de:



Aló Cálidda **614-9000**

Opción **3**



Centros de Servicio al Cliente



Tiendas Aliadas



Síguenos como "Credicálidda" en Facebook e Instagram



www.credicalidda.com.pe

CrediCálidda

Visita nuestro Centro de Servicio al Cliente de Villa María del Triunfo en su horario extendido de Lunes a Sábado de 8 a.m. a 9 p.m. y Domingos de 12 a.m. a 9 p.m.

*Aplica solo para titular del suministro que cumpla con los requisitos del financiamiento y se encuentre 100% al día en sus pagos. Financiamiento de hasta S/5,000 que será otorgado sujeto a evaluación previa y hasta en 60 cuotas mensuales (para financiamientos mayores a S/ 4,000 el plazo mínimo a financiar será de 36 a 60 meses). TCEA 36%. Financiamiento operado por Gas Natural de Lima y Callao S.A. Es condición para el otorgamiento del crédito que el cliente contrate y mantenga vigente un seguro de vida que cubra el monto financiado. Para más información y/o requisitos Ingresa a www.calidda.com.pe o llama al 614-9000 opción 3.



Gaso+

¡Más gasodomésticos, **más comodidad!**

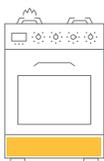
Financiamiento de Gasodomésticos**

Pensando en impulsar el progreso y ahorro en tu hogar, te ofrecemos un financiamiento exclusivo para artefactos a Gas Natural como: cocinas, termas, secadoras, encimeras, calentadores y más. Con una línea de crédito de S/5,000; además, de bajos precios y tasas de intereses. Conoce más en nuestros Centros de Servicio al Cliente o llamando a Aló Cálidda 614-9000 Opción 3.

Beneficios:

- Hasta 96 cuotas
- Tasa competitiva en el mercado
- Delivery gratis
- Sin inicial y a sola firma

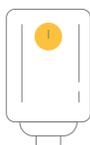
Cocinas



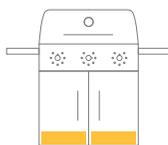
Secadoras



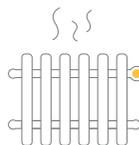
Termas



Parrillas



Calefactores



sole aghaso mabe   INDURAMA  SAMSUNG 

Financia a través de:



Aló Cálidda
614-9000

Opción
3



Centros de Servicio al Cliente



Tienda Virtual
10% **dscto**

**Aplica solo para titular del suministro que cumple con los requisitos del financiamiento y se encuentre 100% al día en sus pagos. Considera financiamiento de hasta S/ 5,000 que será otorgado sujeto a evaluación previa. Financiamiento de hasta 96 cuotas mensuales, TCEA: 36%. El proveedor es responsable por la idoneidad y garantía de los productos. Para más información y/o conocer los requisitos ingresa a www.calidda.com.pe o llama al 614 9000 opción 3.

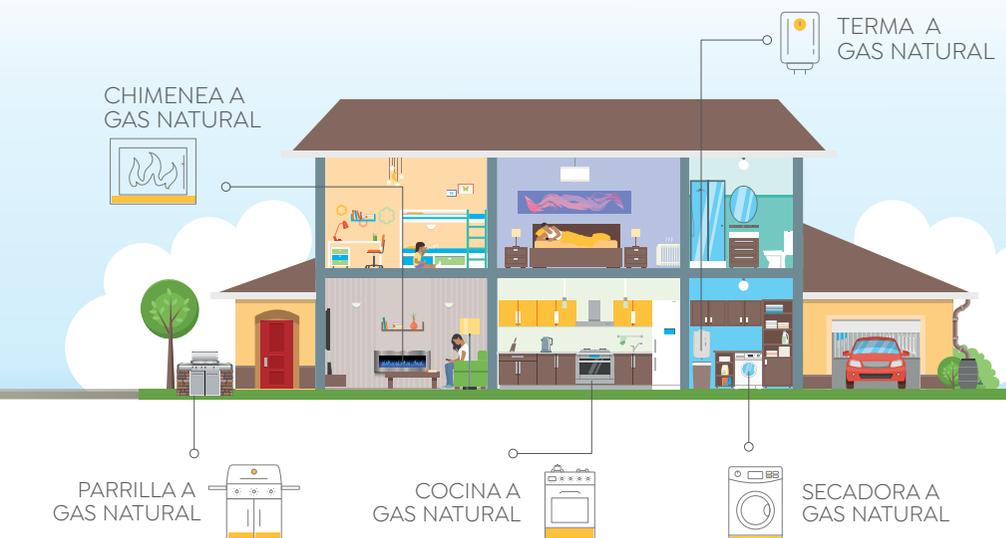
FINANCIA NUEVOS GASODOMÉSTICOS PARA TU HOGAR

Te ofrecemos una variedad de gasodomésticos que puedes solicitarlos a través de nuestra Tienda Virtual, Aló Cálidda, Centros de Servicio.

Recuerda que a mayor cantidad de puntos conectados al Gas Natural, mayor ahorro y comodidad podrás obtener.



“Puedes contar con agua caliente las 24 horas, usar el horno de tu cocina las veces que desees sin temor a que te quedes a medio cocinar y tener tu ropa siempre seca; ahorrando tiempo y espacio”.



*Aplica solo para titular del suministro que cumpla con los requisitos del financiamiento y se encuentre 100% al día en sus pagos. Considera financiamiento de hasta S/5,000 que será otorgado sujeto a evaluación previa. TCEA 36%. Para más información y/o requisitos visita www.calidda.com.pe.



FINANCIAMIENTO DE MUEBLES DE MELAMINA

Ahora que ya eres parte de la familia Cálidda, te invitamos a remodelar tu hogar con exclusivos y modernos muebles de melamina.



Optimiza
los espacios
de tu cocina



Elige
modernos diseños
personalizados



Moderniza tu
hogar con estilo
y durabilidad



Disfruta
los beneficios
exclusivos Cálidda

Nuestros muebles de melamina combinan durabilidad, diseño ecológico y funcionalidad, ofreciendo una solución ideal para optimizar los espacios de tu cocina con grandes beneficios:

- Sin cuota inicial.
- Asesoría gratuita de arquitecto especializado.
- Proveedores expertos en melamina.
- Financiamiento hasta en 96 meses.
- Garantía por fabricación del proyecto.
- Instalación de Proyecto en 7 días.

Utiliza tu línea de crédito con planes que se acomodan a tus necesidades y págalo mediante tu recibo de Gas Natural.

Solicita la visita
de un asesor en:



Aló Cálidda
614-9000

Opción



Centros
de Servicio
al Cliente



Tiendas
Cálidda



¡ACCEDE A NUESTROS SEGUROS Y ASISTENCIAS!



**Asistencia
Hogar**

Accede a servicios como:

- Revisión anual preventiva de tu conexión de Gas Natural.
- Servicio de mantenimiento externo e interno de tus gasodomésticos.
- Servicios para tu hogar.
- Servicios para tu mascota.

Encuétralo en un plan único Mensual

Respaldado por:



**Ingreso
Seguro**

Protégete ante cualquier eventualidad laboral con coberturas como:

- Desempleo Involuntario (Trabajadores Dependientes).
- Incapacidad Temporal (Trabajadores Independientes).

Encuétralo en un plan único Mensual

Respaldado por:



**BNP PARIBAS
CARDIF** **



**Multi
Seguro**

Protégete a ti y a tu familia con coberturas como:

- Muerte Natural para el Titular.
- Muerte Accidental para el Titular.
- Invalidez Total y Permanente por Accidente.
- Desamparo Súbito Familiar.
- Gastos de Curación por Accidente.

Sin costo extra accede: Asistencias de Sepelio.

Encuétralo en plan individual y familiar

Respaldado por:



**BNP PARIBAS
CARDIF** **

Si deseas adquirir este seguro o tener mayor información, puedes comunicarte a través de:



**Centros de Servicio
al Cliente**



**Aló Cálidda
614-9000**

**Opción
3-3-1**

Pólizas y asistencia comercializadas por:



Cálidda

* Las asistencias son emitidas por IGS Integral Group Solution S.A.C - RUC 20565795326. Gas Natural de Lima y Callao S.A. - RUC 20503758114 no proporciona los servicios asistenciales.

** El contenido de este documento no es un folleto y contiene información parcial e informativa. Las condiciones, requisitos de asegurabilidad y exclusiones de la póliza las puedes encontrar en HYPERLINK [http://www.bnpparibascardif.com.pe](http://www.bnpparibascardif.com.pe/www.bnpparibascardif.com.pe) o llamando al (01) 614-9000. Las pólizas de seguro son emitidas por BNP Paribas Cardif S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros - RUC 20513328819. Gas Natural de Lima y Callao S.A. - RUC 20503758114 no otorga coberturas de seguro.



REVISIÓN QUINQUENAL



- Es la inspección técnica que realizará Cálidda a tus instalaciones de Gas Natural cada 5 años desde la habilitación o su última inspección.
- La revisión no tiene costo.
- Requiere la presencia de una persona mayor de edad.
- La ejecución de esta Revisión Quinquenal es de carácter obligatorio de acuerdo a normativa para garantizar el buen funcionamiento del suministro de gas.

Cerca de la fecha, coordinaremos la visita:

- Una semana antes a la fecha de revisión se remitirá una carta con la Información del proceso.
- Nuestros clientes pueden verificar fecha programada en tu Oficina Virtual.
- Días antes se enviará un SMS indicando la fecha de visita.



CÓMO REALIZAR UN RECLAMO

Tipo de Reclamo	OSINERGMIN	INDECOPI
Motivo de reclamo	<ul style="list-style-type: none"> • Demora en la habilitación del servicio de Gas Natural. • Corte/Demora en reconexión del servicio de Gas Natural por deuda o mentenimiento quincenal. • Consumo elevado. • Cobros indebidos. • No entrega del recibo mensual. • Otros motivos vinculados a la prestación del servicio de Gas Natural. 	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas por la construcción de instalaciones internas. • Desacuerdo con los importes cobrados por financiamiento de: <ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones. • Gasodomésticos (Cocina, Terma, Secadora). • Financiamiento No Bancario - CrediCálidda. • Financiamiento Gas Natural Vehicular • Inconvenientes con servicios posventa.
Dónde presentarlo	<ul style="list-style-type: none"> • Página web www.calidda.com.pe: Ingresando a la página principal y dando click al ícono de libro de reclamaciones. • Línea de Servicio al Cliente Aló Cálidda 614-9000. • Centros de Servicio al Cliente, o correo electrónico atenciondereclamos@calidda.com.pe 	<ul style="list-style-type: none"> • Página web www.calidda.com.pe: Ingresando a la página principal y dando click al ícono de libro de reclamaciones. • Línea de Servicio al Cliente Aló Cálidda 614-9000. • Centros de Servicio al Cliente, o correo electrónico atenciondereclamos@calidda.com.pe
Plazo de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Reclamos por corte y reconexión: 10 días hábiles. • Otras materias reclamables: 30 días hábiles. • Si no estás de acuerdo con la respuesta de tu reclamo, puedes apelar en un plazo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de tu resolución del reclamo. 	<ul style="list-style-type: none"> • 15 días hábiles. • Si no estás de acuerdo con la resolución de tu reclamo puedes acudir a Indecopi.



Para mayor información:

www.calidda.com.pe



Asistente Virtual
Gracia



981-444-555

www.calidda.com.pe



Aló Cálidda
614-9000

Línea de Emergencia

1808

Línea de Denuncia por
manipulación de medidores:



614-9000 OPC 8

También encuéntranos en:



¡Recuerda! En Cálidda, cada uno de nuestros procesos cumplen todos los protocolos de seguridad.