Conoce más sobre Cálidda

y sigue disfrutando los beneficios que tenemos para tu industria

Dale calidad a tu vida, dale Cálidda

Estimado Cliente

Desarrollamos este manual pensando en todos nuestros clientes, para que tengan a la mano la información necesaria relacionada al servicio, procesos, atención y mucho más.

Recuerda, guarda este manual para encontrar fácilmente la información que necesites.

¡Conoce más sobre los beneficios del Gas Natural!

Ahorro: El Gas Natural resulta hasta un 58% más económico versus el resto de energías.

	Consumo al mes	Costo del consumo al mes
GLP (gl/mes)	Consumos equivalentes	GLP S/41,953
Vol GN (m3/MES)	Consumos equivalentes	GN S/17,940

Ahorro referencial calculado para una industria mediana categoría C (consumo 20,000 m3 al mes) versus un precio promedio referencial de S/5.37 de galón de GLP al 07 junio del 2021 tomando los valores de MMBTU del Gas Natural (según categoría) y GLP (industrial). Considerando que 7,812.5 galones de GLP equivalen a 20,000 m3 de Gas Natural.

Mayor seguridad
El Gas Natural es más liviano que el aire y ante un eventual escape se disipa más rápido en el ambiente. Las obras se realizan bajo un estricto control de Cálidda y son supervisadas por Osinergmin. Adicionalmente, el sistema de distribución es monitoreado durante todo el año.

Continuidad de servicio
Tu industria contará con el servicio de Gas Natural las 24 horas del día durante todo el año. El Gas Natural se distribuye mediante un sistema de redes que aseguran el servicio continuo.

Ahorro de espacio de almacenamiento
El servicio llega por tuberías y no requiere almacenaje, permitiendo un importante ahorro de espacio.

Responsabilidad con el medio ambiente
El Gas Natural tiene un impacto reducido en comparación con otras fuentes de energía al no generar cenizas ni residuos.

PRINCIPALES DOCUMENTOS COMERCIALES QUE DEBE TENER TODO CLIENTE

Contrato de Suministro de Gas Natural

Es el documento subscrito entre Cálidda y el cliente donde se detallan las condiciones generales del Contrato de Suministro de Gas Natural para la industria.

Respuesta de SFS

Es la respuesta técnico económica de la Solicitud de Factibilidad de Suministro de Gas Natural presentada por el cliente.

Procedimiento de Acceso a la Acometida

Es el documento subscrito entre Cálidda y el Cliente para permitir el libre acceso a sus instalaciones para ingresar a la Acometida.

LECTURA DEL CONSUMO MENSUAL

A diferencia de los clientes residenciales, los consumos de las industrias tienen un periodo o ciclo de facturación mensual el cual inicia el 01 día calendario del mes a las 6:00 a.m. hasta el 01 día calendario del mes siguiente a las 6:00 a.m.

Para definir los consumos, se realizan tomas de lectura en campo y tomas de lectura por telemetría.

Telemetría

- Lectura en tiempo real (Validación y factura oportuna).
- Monitoreo de variables de proceso y anomalías.
- Servicio de asistencia al cliente en cuanto al comportamiento de consumo.

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 por pagar mensualmente está compuesto por:

- Consumo del periodo
- Cuotas de financiamiento
- Otros conceptos
- IGV

C

El consumo del periodo está compuesto por los siguiente 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 a través del WhatsApp 981444555 y por la web de Cálidda.
- Oficina Virtual Web: **www.calidda.com.pe**; y App (Iphone, Android, etc.)
- Ingresando a la web de Cálidda, sección Atención al Cliente y luego a Descarga tu recibo.
  (https://www.calidda.com.pe/atencion-al-cliente/descarga-tu-recibo#seccion)
- Por SMS llamando a Aló Cálidda 614-9000 opción 2 - 2.

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

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 periodo.
- Tus cuotas de financiamiento.
- Otros Conceptos.
- I.G.V.
- Deuda anterior, si corresponde.

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

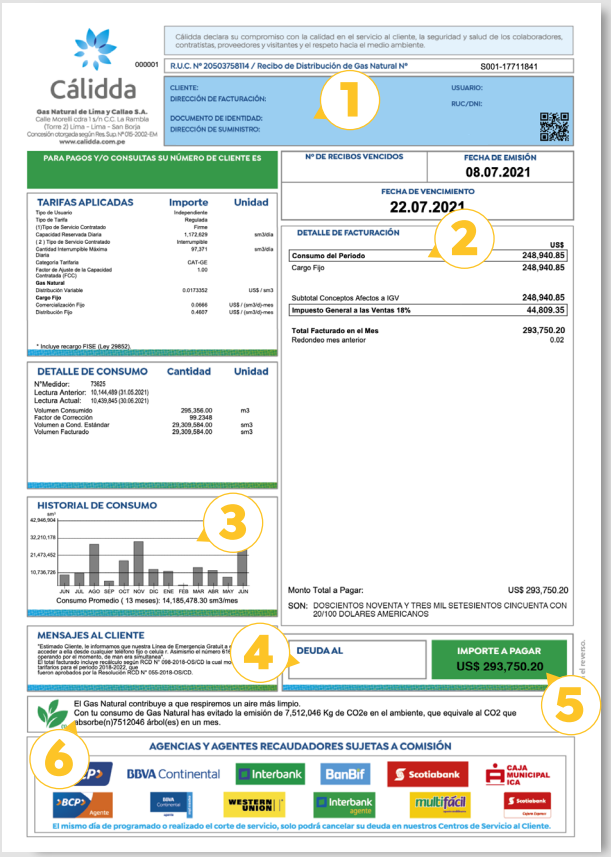
3

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

4

Deuda Total
Está compuesto por la suma de:

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



5

Importe a Pagar
El cual podría incluir deudas de meses anteriores, y la fecha de vencimiento es la fecha máxima para pagar tu recibo.

6

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

MOTIVOS DE CORTE DEL SERVICIO

Deuda: si acumulas dos recibos vencidos.

Seguridad: si se detecta cualquier riesgo o irregularidad en tu conexión.

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

No acreditar mantenimientos: quinquenales y preventivos a la acometida.

RECONEXIÓN DEL SERVICIO

Superada la causa que originó el corte, un técnico visitará tu industria para restablecer el servicio en un máximo de 24 horas.

CANALES DE PAGO

A Paga tus recibos vencidos o no vencidos cerca de casa, tenemos más de 4,000 puntos de pagos para tu comodidad.

B Aprovecha la banca por internet de tu banco preferido para pagar sin comisión.

Ahora puedes cancelar tus recibos de Cálidda en los siguientes canales de pago autorizados:

SUJETAS A COMISIÓN	SIN COMISIÓN		
AGENCIAS Y AGENTES RECAUDADORES	BANCA POR INTERNET	BILLETERA DIGITAL	TIENDAS AGHASO EN CENTROS COMERCIALES:
BCP Agente, Interbank agentes, Scotiabank Cobro Express, Western Union, BBVA Continental agente, tulicarga, BanBif, Agentes Multiservicios Kasnet, Banco Pichincha, Caja Municipal ICA, Red Digital, Tambo	www.bbva.com.pe www.viabcp.com www.banbif.com.pe www.interbank.com.pe www.scotiabank.com.pe www.pichincha.pe www.calidda.com.pe	Rappi bank agora	MINKA - PLAZA NORTE - MALL DEL SUR De Lunes a Sábados 10:00am a 8:00pm CAJA ICA: AGENCIA: Av. Revolución 1879 Sector 2 Grupo 9 Mz. "I" Lt. 4, VES* AGENTE: (i) Sector 3 Grupo 19 Mz. "A" Lt. 13, VES* y (ii) Sector 2 Grupo 4 Mz. "I" Lt. 1, VES *Villa El Salvador

Información vigente al 2020

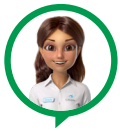
ACEPTAMOS TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO EN NUESTROS CENTROS DE SERVICIOS

VISA, mastercard, American Express, Diners Club International

También ingresa a **www.calidda.com.pe o la Oficina Virtual**, da clic en **Pago en Línea** y paga tu recibo con tarjetas de crédito o débito sin comisión.

PLATAFORMA DIGITAL CÁLIDDA

Realiza consultas y solicitudes desde la comodidad de tu industria **las 24 horas del día, los 365 días del año.**



Asistente Virtual
Gracia

981 444 555
www.calidda.com.pe

Con Gracia podrás realizar las siguientes consultas y operaciones:

- Descargar mi recibo.
- Consultar mis pagos y deudas.
- Pagar mi recibo en línea.
- Lugares de pago.
- Afiliarse al recibo digital.
- Actualizar mis datos.
- Solicitar nuevo suministro o servicio.
- Preguntas frecuentes.

Oficina Virtual

Regístrate a través de nuestra web o descarga nuestra APP con tan solo tu número de cliente, y ahorra tiempo y dinero realizando las siguientes consultas y operaciones:

- Descargar mi recibo.
- Consultar mis pagos y deudas.
- Pagar mi recibo en línea.
- Actualizar mis datos y afiliarme al recibo digital.
- Realizar el seguimiento de mis solicitudes.

Redes

Encuéntranos también en:

Recibo Digital

¡Modernízate y afíliate al Recibo Digital! Recibe todos los meses tu recibo en tu correo electrónico de manera anticipada, y además, contribuye al medio ambiente con el uso responsable del papel. Planifica mejor tus pagos afiliándote desde:

Oficina Empresas

En nuestra APP Oficina Empresas podrás encontrar:

- El detalle del volumen facturado en los últimos meses.
- Comparativo de la máxima demanda diaria con respecto al mes anterior.
- Contactarse con un ejecutivo de industrias por un canal directo y fluido (WhatsApp: 980020028).
- Alertas de vencimientos para la acreditación del mantenimiento preventivo y quinquenal.
- Programar mantenimientos anticipadamente.
- Solicitar charlas, inspecciones, documentos, actualizar datos y otros.

Web

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 Frecuentas e Información Adicional.

RENOVACIÓN DE CARTA FIANZA

Es de aplicación directa para los clientes que tengan un contrato de distribución de Gas Natural y/o Contrato de Financiamiento vigente y que la garantía en custodia esté a 30 días calendario de alcanzar su fecha de vencimiento. Para determinar el tipo y monto de garantía a solicitar, se aplica los mismos criterios que se detallan en el numeral 9 de la sección 7 del contrato de suministro.

Requisitos	Debe Indicarse en el documento "Carta Fianza"
Emisor de la Carta Fianza	Debe ser de un Banco Local
Razón Social a la que debe estar dirigida la Carta Fianza	Gas Natural de Lima y Callao S.A.
Razón Social del Cliente (Afianzado) o de un tercero que garantiza el fiel cumplimiento	Fianza Emitida por Orden y Cuenta de <Razón Social del Afianzado o de la empresa tercera>
Afianzado	Razón Social del Cliente
Qué se garantiza	El fiel cumplimiento del Contrato de Suministro de Gas Natural
Indicar el Tipo de Carta Fianza	"Ser una carta fianza solidaria, irrevocable, incondicional, de realización automática y sin beneficio de excusión". No importa el orden como se redacte en el documento.
Monto a Garantizar	US$ (*)
Plazo de la Carta Fianza	(i) 1 año o (ii) 2 años si el Banco lo permite
N° de Carta Fianza	Debe indicarse el número o código que el Banco emisor ha registrado en su sistema para identificar la garantía.
Domicilio	Debe indicarse una dirección del Banco emisor de la Carta Fianza.
Dirección de requerimiento de pago	Distritos de Lima Metropolitana.
Firma(s)	**1.** La firma debe ser de Representantes del Banco. **2.** El sello que acompaña la firma debe indicar el nombre y cargo del funcionario del Banco.

(*) Cláusula Séptima del Contrato de Suministro de Gas Natural: (...) Ascenderá a un importe equivalente a dos (2) meses de facturación aplicados sobre la capacidad de suministro contratada. En caso el Usuario incremente sus consumos deberá adecuar el monto de su respectiva Carta Fianza (...).

OBLIGACIONES QUE EXIGEN LA NORMATIVA VIGENTE DE ACUERDO AL REGLAMENTO DE DISTRIBUCIÓN DE GAS NATURAL POR RED DE DUCTOS

Art. 71: La Acometida e Instalaciones Internas se rigen por los siguientes principios:

A La Acometida:

Para los Consumidores Regulados cuyo consumo sea **superior a 300m3/mes** una vez realizada la instalación de la Acometida, el Consumidor se hará responsable de su mantenimiento, de acuerdo con el plan definido por el Instalador Interno y aprobado por el Concesionario, debiendo contratar al Concesionario o a un instalador Interno de la categoría correspondiente debidamente registrado ante el OSINERGMIN para efectuar dicha labor. En el caso el Consumidor no acredite el mantenimiento en la fecha programada, será requerido por el Concesionario a fin de que cumpla con realizar el mantenimiento correspondiente. Si el Consumidor no cumple con realizar el mantenimiento dentro de un plazo de un mes contado desde la fecha en que fue requerido; el Concesionario procederá a efectuar el corte del servicio. El Concesionario reportará mensualmente al OSINERGMIN la lista de Consumidores que incumplieron con la realización del mantenimiento.

B Revisión de la Instalación Interna

Es de responsabilidad del Consumidor llevar a cabo revisiones generales cada cinco (5) años, desde la habilitación de la Instalación Interna. En caso los Consumidores Regulador cuyo consumo sea **menor o igual a 300 m3/mes,** el Concesionario se encargará de realizar la revisión de las Instalaciones Internas, y los gastos derivados formarán parte de los costos de operación y mantenimiento de la Concesión, de acuerdo a los estándares definidos por OSINERGMIN. Por otro lado, los Consumidores Regulados cuyo consumo sea **superior a 300 m3/mes** deberán contratar los servicios del Concesionario o un Instalador Interno registrado en OSINERGMIN. El Concesionario no podrá seguir proporcionando el Suministro a los Consumidores que no hayan acreditado la revisión general señalada en el párrafo anterior.

SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

A

Plan Integral de Mantenimiento Preventivo a la Acometida Semestral y Anual (acreditado con Osinergmin)

La Acometida es la instalación que permite el Suministro de Gas Natural desde las redes de distribución hasta las instalaciones internas.

Tiene los siguientes componentes:

- Equipos de regulación.
- Equipo de medición.
- Accesorios, filtros y las válvulas de protección.

¿Por qué es una buena opción realizar el Mantenimiento de Acometida con Cálidda?

- Amplia experiencia en operación y mantenimiento de Gas Natural.
- Comprende la ejecución del Mantenimiento Preventivo al Sistema de Regulación y al Sistema de Medición.
- Cumplimiento de la acreditación ante Osinergmin dentro del plazo.
- Reduce el riesgo de fallas y fugas operativas en los equipos.
- Flexibilidad en los horarios de ejecución del servicio.
- Asesorías técnicas permanentes.
- Utilizamos repuestos originales aprobados bajo las normas internacionales.
- Aseguramos la confiabilidad del sistema de abastecimiento de combustible.
- La facturación se realizará en el recibo de consumo del mes siguiente.
- Nuestro personal técnico cumple con todos los protocolos de salud frente al COVID-19.

B

Mantenimiento Quinquenal de Instalaciones Internas (acreditado con Osinergmin)

Las Instalaciones Internas se inician a partir de la Acometida, sin incluirla, y se dirigen hacia el interior del predio. En caso la Acometida se encuentre en el interior del predio del Consumidor, las Instalaciones Internas podrán comprender también tramos de tubería que anteceden a la Acometida.

¿Por qué es importante la Revisión General de la Instalación Interna – Mantenimiento Quinquenal?

- La Acreditación de Instalaciones Internas permite garantizar que las instalaciones internas se encuentren funcionando en perfecto estado, verificar que no existe fuga de Gas Natural y confirmar que reúnen las condiciones de calidad y seguridad que se establecen en la normativa técnica vigente.
- Ponte en contacto con Cálidda y pregunta por nuestras modalidades de pago para obtener la Acreditación de la Revisión General de Instalaciones Internas – Mantenimiento Quinquenal.
- El proceso de servicio es el siguiente:

1	2	3	4	5	6
Solicitud de visita	Visita en campo	Cotización del Servicio	Aceptación de propuesta	Ejecución del Servicio	Acreditación de Mantenimiento Quinquenal

C

Mantenimientos Correctivos

Los mantenimientos correctivos consisten en localizar averías o defectos de visuales en los equipos o instalaciones para corregirlos o repararlos.

Ventajas de realizar los mantenimientos con Cálidda:

- Solución de manera oportuna a los inconvenientes presentados.
- Flexibilidad en los horarios de ejecución del servicio.
- Asesorías técnicas permanentes.
- Servicio de inspección en campo.
- Uso de repuestos originales que eviten perjudicar la vida útil del equipo.

Para solicitar los mantenimientos, ponte en contacto con tu ejecutivo con los siguiente documentos:

- Razón social
- Cuenta contrato y código de instalación
- Contacto para la coordinación
- Cargo
- Correo electrónico
- Celular
- Teléfono fijo
- Fecha esperada para recibir el recibo (por lo menos una semana de anticipación)
- Contratar mi revisión

CÓMO REALIZAR UN RECLAMO

Tipo de Reclamo	Reclamo **OSINERGMIN**	Reclamo **INDECOPI**
Motivo de reclamo	Demora o negativa para contratar el servicio de Gas Natural, corte injustificado del servicio, demora en la reconexión del servicio, consumo elevado, cobros indebidos, interrupción del servicio y otros motivos vinculados a la prestación del servicio.	Desacuerdo con los importes cobrados de su financiamiento, gestión de cobranza, problemas por construcción de instalaciones internas y afectación a su propiedad.
Dónde presentarlo	• Página web **www.calidda.com.pe**: Ingresa a la sección Atención al Cliente y elige la opción Registra tu reclamo. • Línea de Servicio al Cliente Aló Cálidda 614-9000. • Centros de Servicio al Cliente, o correo electrónico atenciónderеclamos @calidda.com.pe	• Oficina Virtual Web: **www.calidda.com.pe** • Línea de Servicio al Cliente Aló Cálidda 614-9000. • Centros de Servicio al Cliente.
Plazo de atención	• **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.	• 30 días calendario. • Si no estás de acuerdo con la resolución de tu reclamo puedes acudir a Indecopi.

CONSIDERACIONES

- Si el reclamante es un tercero en representación del titular, deberá registrar los campos: Relación con el titular y documento de identidad.
- Para el registro de reclamos web de Personas Jurídicas, es necesario acreditar su vigencia de poderes como representante legal.
- Si el reclamante es Representante o Apoderado, deberá representar carta poder simple anexando copias de documento de identidad del titular del servicio y del representante. Solo aplica para reclamos presenciales o por carta.
- Si el motivo del reclamo es: error en facturación cobro indebido, lectura errónea o consumo elevado, deberá seleccionar el periodo de la emisión de el/los recibo(s) que motivaron el reclamo (mes y año).

OTROS CANALES DE ATENCIÓN

Línea de Emergencia

1808

Línea gratuita
Horario de Atención:
Las 24 horas del día, 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 válvula de corte de Gas Natural y apaga cigarros 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.

Aló Cálidda
614-9000

Línea de Atención al Cliente Aló Cálidda
Horario de Atención:
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 2:00 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 industria, como:

- Conocer el monto total de tu deuda y fecha vencimiento. Marcando la opción 2 - 1.
- Conocer el detalle de servicios contratados, marcando la opción 5.
- Solicitar envío de recibo vía SMS. Marcando la opción 2 - 2.
- Conocer los lugares, medios de pago, y mucho más, marcando la opción 2 - 4.

SHOWROOM

Cálidda
SHOWROOM

Autogestión

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.

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 – Av. Salvador Allende 172
Los Olivos – Av. Carlos Izaguirre 540
Comas – Av. Túpac Amaru 5843

Conoce las operaciones que puedes realizar en nuestros Centros de Servicio al Cliente:

- 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.
- Aprobación de contrato.
- Baja del servicio.
- 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 1:30 p.m. y de 2:30 p.m. a 6:00 p.m.
Sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.

Cálidda

Para mayor información:
www.calidda.com.pe

Aló Cálidda
614-9000

Línea de Emergencia
1808

Grandes.Clientes@calidda.com.pe
postventa.gc@calidda.com.pe

También encuéntranos en:

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