

¿Cómo puedo tramitar un reclamo?

CENTROS DE ATENCIÓN 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. Pachacútec Intersección con Av. 26 de Noviembre s/n.

Comas – Av. Túpac Amaru 5843

Los Olivos – Av. Carlos Izaguirre 540

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.

PUNTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Cañete

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

Horario 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.



Aló Cálidda
614-9000

Horario de atención:

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Línea de Emergencia

1808

Operativa las 24 horas del día

durante los 365 días del año.

Visita nuestra página web www.calidda.com.pe para conocernos mejor, visualizar nuestras novedades y contactarte con nosotros para cualquier consulta, solicitud o reclamo. Además puedes comunicarte a través del correo electrónico servicioalcliente@calidda.com.pe



Dale calidad a tu vida, dale



Cálidda

¿QUIÉNES PUEDEN TRAMITAR UN RECLAMO?



- El usuario.
- El titular del servicio.
- Un tercero que acredite legítimo interés.

¿POR QUÉ MOTIVOS PUEDES RECLAMAR?



- Tienes un problema con tu servicio de gas natural.
- Consideras excesivo el consumo que te estamos facturando.
- Deseas contar con el servicio de Gas Natural y Calídda se niega a brindarte el servicio sin ninguna razón justificada.
- Por cobro de deudas que consideras corresponden a otras personas.
- Por corte injustificado del servicio.
- Por otros temas vinculados a la prestación del servicio.

REALIZA TU RECLAMO DE LAS SIGUIENTES FORMAS



Nuestros Centros de Servicio al Cliente



Vía telefónica
Aló Calídda: 614-9000



Por correo electrónico(*)
o página web:
www.calidda.com.pe



Por escrito

*atenciondereclamos@calidda.com.pe

REQUISITOS PARA PRESENTAR UN RECLAMO

- 1 Nombres y apellidos del reclamante.
- 2 Número del Documento de Identidad del reclamante. Datos del Titular cuando corresponda.
- 3 Domicilio para efecto de las notificaciones. Dirección o correo electrónico para notificar la resolución del reclamo. (se sugiera un número de contacto actualizado) e importe reclamado de ser el caso.
- 4 La descripción clara y concreta de lo que se solicita.
- 5 Número de cliente, si corresponde.
- 6 Puede adjuntar evidencias o pruebas que apoyen el reclamo.
- 7 Firma del reclamante (o de su representante con carta poder).



¿CUÁLES SON LOS PASOS QUE SIGUE TU RECLAMO?



1

Presentas
tu reclamo.



2

Evaluaremos tu
reclamo y se emitirá
una respuesta entre
10 y 30 días hábiles (*).



3

Una vez resuelto tu
reclamo, se te notificará
la respuesta en un plazo
máximo de 05 días
hábiles

(*) 10 días hábiles para reclamos de corte o reconexión del servicio.

PUEDES REVISAR EL ESTADO DE TU RECLAMO EN:

www.calidda.com.pe / Sección: Atención al Cliente > Consulta el estado de tu reclamo



Si la empresa no se pronuncia dentro de los plazos establecidos, se aplicará el silencio administrativo positivo, es decir, se considerará fundado tu reclamo, siempre que este no incumpla alguna norma y no afecte el derecho de terceros.

Si no estás conforme con la respuesta a tu reclamo, tienes 15 días hábiles desde recibida la respuesta para presentar una Reconsideración o Apelación.

RECONSIDERACIÓN:

Puedes presentar una Reconsideración adjuntando una nueva prueba para que Calídda reevalúe el reclamo y vuelva a pronunciarse. Calídda tiene 10 días hábiles para resolver y 05 días hábiles para notificar.

APELACIÓN:

Puedes presentar una Apelación ante Calídda para que Osinergmin evalúe tu caso. Calídda tiene 05 días hábiles para trasladar el expediente a Osinergmin, y Osinergmin tiene 30 días hábiles para emitir la resolución de la apelación.

Fuente:

Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural - OSINERGMIN N° 269-2014-OS/CD