Guía de Orientación
Registro de Reclamo a través de correo electrónico

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

1. Descarga el formato
2. Completa el formato
3. Envía el mensaje con el formato adjunto
4. ¡Listo!

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, gasodomésticos (cocina, terma, etc.), o Financiamiento no bancario (FNB)
- Problemas en obras de construcción interna
- Incumplimiento de contrato
- 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.

De presentar algún reclamo relacionado con tu gasodoméstico (falla, demora en la entrega o instalación, garantía, devolución o cambio del artefacto), la solicitud deberá ser realizada directamente al proveedor, ya que Cálidda solo brinda la opción de financiamiento a sus clientes.

A continuación, detallamos los canales de atención al cliente de nuestros proveedores:

Canal de Atención	SOLE	Gas Center (AQUAMAX SGA)	AGHASO	MABE	INDURAMA	CLASIC
Central Telefónica	619-0510 Anexos: 152 o 242	644-9300	0-800-71171	706-2959	Línea Gratuita 0800-1-5222 485-2371 221-4403 206-2423	717-2949 717-2948
Web	www.sole.com.pe	www.aquamaxx.pe	www.aghaso.com	www.mabe.com.pe	www.indurama.com	-

Para NO clientes Cálidda:

- Descarga el formato aquí

- Puedes registrar reclamos por:
  - Afectación a otros servicios públicos
  - 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 publica
  - 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: Atencionderecla mos@calidda.com.pe

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

Anexo 1.

Al registrar un reclamo por Consumo elevado o Lectura errónea, le informamos que usted tiene derecho a solicitar la realización de una prueba de contraste para el equipo de medición de su suministro, con la finalidad de verificar su correcto funcionamiento.

Al respecto, le informamos que la referida prueba podrá ser realizada por las empresas Instituto Nacional de Calidad (INACAL) y Contrastes E.I.R.L, quienes realizan una prueba denominada "Calibración de Medidores de Gas" a continuación, los costos de la referida prueba:

Para clientes residenciales:

Tipo de Medidor Instalado	Costo de la Prueba de Contrastación (1)	Empresa
Medidor Diafragma G1.6	S/ 169.12	Contrastes E.I.R.L.

(1). Los importes están en Nuevos Soles incluidos IGV, asimismo incluye el costo de la prueba en laboratorio, el costo del retiro y reinstalación del medidor.

Para cliente comercios:

Tipo de Medidor Instalado	Costo de la Prueba de Contrastación (*)	Empresa
Medidor Diafragma G1.6	S/ 77.60	Contrastes E.I.R.L
Medidor Diafragma G4	S/ 326.75	Instituto Nacional de Calidad - INACAL
Medidor Diafragma G6	S/ 326.75	Instituto Nacional de Calidad - INACAL
Medidor Diafragma G10	S/ 326.75	Instituto Nacional de Calidad - INACAL
Medidor Diafragma G16	S/ 326.75	Instituto Nacional de Calidad - INACAL
Medidor Diafragma G25	S/ 326.75	Instituto Nacional de Calidad - INACAL

Costos adicionales a la prueba de contrastación de medidor:

Item	Servicio	Precio de Venta (*)
1.1	Retiro e instalación de medidor comercial	S/. 472.00
1.2	Envió y recojo de medidor comercial de Inacal	
1.3	Medidor provisional para prueba de contraste	
1.4	Precinto y empaques.	

(1). Los importes están en Nuevos Soles incluidos I.G.V.
(2) La disponibilidad de INACAL se encuentra sujeto a la confirmación de esta entidad sobre su capacidad operativa de llevar a cabo el servicio. En caso la Empresa Autorizada rechace el servicio, le será informado oportunamente con la finalidad de ofrecerle otras propuestas.
(3). Costos del servicio de "Calibración de Medidores de Gas" referencial considerado de acuerdo con la RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA EJECUTIVA 106-2015-INACAL/PE; si difiere de lo indicado este será actualizado.

De aceptar realizar la prueba de contrastación, el costo será asumido inicialmente por CÁLIDDA en tanto se resuelva su reclamo, sin embargo, usted deberá asumir el costo de la prueba si el resultado señala que el medidor opera correctamente y su reclamo es desestimado. Dicho importe será incluido en su recibo como parte del concepto de servicio de distribución de gas natural tal como lo establece el Procedimiento de Reclamos y Usuarios de Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural, aprobado mediante resolución N° 269-2014-OS/CD