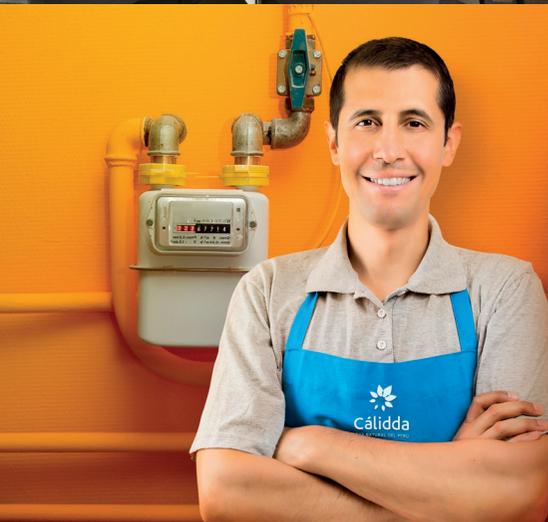


# Conoce más sobre Cálidda

y sigue disfrutando los beneficios  
que tenemos para tu comercio



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 necesitas.

# ¡Conoce más sobre los beneficios del Gas Natural!



**Ahorro:** Ahorras hasta un 52%\* versus otros combustibles pagando solo lo que consumes. Las tarifas se encuentran reguladas por Osinergmin.



**Seguridad:** El Gas Natural es más liviano que el aire y ante un eventual escape se disipa rápidamente en el ambiente. El sistema de distribución es monitoreado las 24 horas del día, los 365 días del año, además se realiza una revisión a las instalaciones de Gas Natural cada 5 años.



**Continuidad del servicio:** Su negocio contará con el servicio sin interrupciones, ya que el Gas Natural es distribuido continuamente por tuberías y nunca se acaba.



**Ahorro de espacio de almacenamiento:** Al llegar por la red de tuberías, el Gas Natural no requiere almacenaje en balones 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, lo que contribuye al cuidado del medio ambiente y la salud de la ciudad.

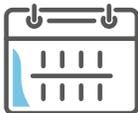
\*Ahorro referencial calculado para un comercio mediano categoría B (consumo entre 300 m<sup>3</sup> y 17,500 m<sup>3</sup> al mes) versus el precio promedio reportado según Facilito al 21 de julio 2021 para un balón de GLP 45 kg (S/ 165.74 inc IGV).



## LECTURA MENSUAL DEL MEDIDOR



Después de habilitado el servicio, todos los meses visitaremos tu comercio para realizar la toma de lectura del medidor y facturar tu consumo de Gas Natural.



Si tu medidor quedó en el interior del local, asegúrate de brindar acceso al personal que realiza la toma de lectura todos los meses, para evitar consumos estimados que te generen molestias o posibles cortes de servicio.



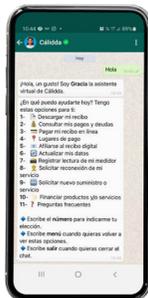
## AUTOLECTURA

En caso no podamos tomar lectura de tu medidor, para evitar estimaciones y cortes de servicio, tienes a tu disposición la opción de Autolectura a través de nuestra Asistente Virtual Gracia en WhatsApp 981444555 y web Cálidda, Oficina virtual Web/App o en la zona de Atención al Cliente de la web Cálidda.

### Registra tu autolectura a través de nuestro WhatsApp 981444555 en 3 simples pasos



**1**  
Elige la **Opción 07:** "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 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 Calidda.
- Oficina Virtual Web: [www.calidda.com.pe](http://www.calidda.com.pe); y App (Iphone, Android, etc.)
- Ingresando a la web de Calidda, 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 Calidda 614-9000 opción 2 - 2





## 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 a la acometida.

## RECONEXIÓN DEL SERVICIO

Superada la causa que originó el corte, un técnico visitará tu comercio para restablecer el servicio en un máximo de 24 horas, siendo indispensable la presencia de una persona mayor de edad.



## CANALES DE PAGO

**A** Paga tus recibos vencidos o no vencidos cerca de tu negocio, 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.

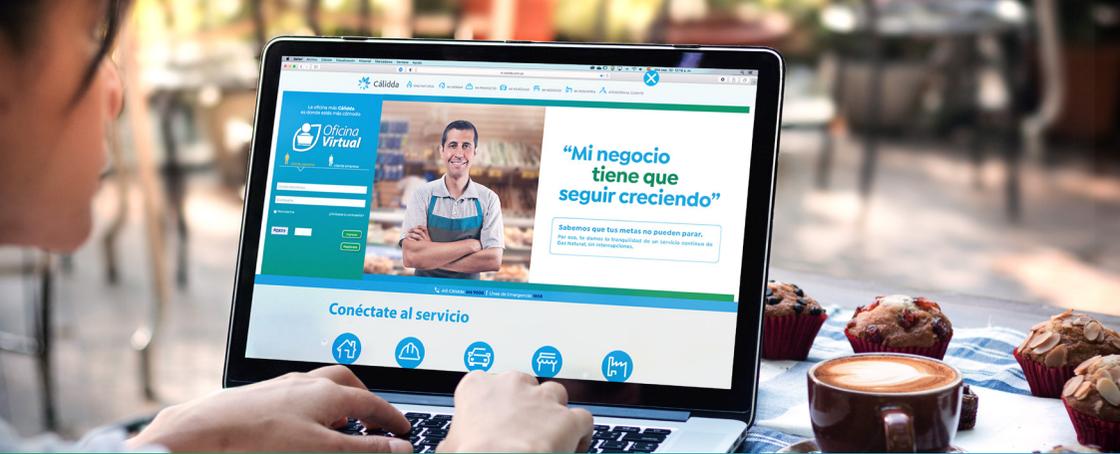
**Ahora puedes cancelar tus recibos de Calídda en los siguientes canales de pago autorizados:**

SUJETAS A COMISIÓN (%)	SIN COMISIÓN (%)	
<p><b>AGENCIAS Y AGENTES RECAUDADORES</b></p>	<p><b>BANCA POR INTERNET</b></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.calidda.com.pe</p>	<p><b>BILLETERA DIGITAL</b></p> <p>TIENDAS AGRASO EN CENTROS COMERCIALES: MINKA - PLAZA NORTE - MALL DEL SUR De Lunes a Sábados 10:00am a 8:00pm</p> <p>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</p>
<p><b>NUESTROS CENTROS DE SERVICIO AL CLIENTE</b> Aceptamos las siguientes tarjetas de crédito y débito</p>		

Información vigente al 2021



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



¡Disfruta de la oficina más Cálida de todas,  
**TU NEGOCIO!**

## PLATAFORMA DIGITAL CÁLIDA

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



Asistente Virtual  
**Gracia**

 981 444 555  
[www.calidda.com.pe](http://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.
- Registrar lectura de mi medidor.
- Solicitar reconexión de mi servicio.
- Solicitar nuevo suministro o servicio.
- Preguntas frecuentes.



**Redes**

Encuétranos también en:





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 desde la comodidad de tu negocio:

- Descargar mi recibo.
- Consultar mis pagos y deudas.
- Pagar mi recibo en línea.
- Actualizar mis datos y afiliarme al recibo digital.
- Registrar la lectura de mi medidor.
- Solicitar reconexión de mi servicio.
- Realizar el seguimiento de mis solicitudes.
- Descargar el cronograma de mis financiamientos.



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:

	<p>Ingresar desde: <b>www.calidda.com.pe</b> o descarga nuestra <b>App Cálidda</b> en: ▶ Google Play   ▶ App Store</p>	 Aló Cálidda <b>614-9000</b>
	 <b>WhatsApp</b> <b>981444555</b> <span>Opción <b>5</b></span>	



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 Frecuentes e Información Adicional.

# 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 llave de Gas Natural y 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 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 negocio, 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.







## 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.



## SERVICIO DE INSTALACIONES INTERNAS (REDES INTERNAS PARA PUNTOS ADICIONALES)

Cálidda se puede encargar desde el diseño, ejecución y postventa de las redes internas de Gas Natural para que tu negocio siga creciendo.

El servicio de Instalaciones Internas es un servicio que ofrece Cálidda y comprende la construcción de la Instalación de Redes Internas propiamente dichas, la Acometida y el ISH (Servicios de Inspección, Supervisión y Habilitación) para el suministro en el predio del cliente o consumidor.



### Acometida

Son las instalaciones que permiten el Suministro de Gas Natural desde las redes de distribución hasta las Instalaciones Internas. Tiene entre otros componentes los equipos de regulación, el medidor, accesorios, filtros y las válvulas de protección.



### Instalaciones Internas

Es un sistema que comprenden la caja o celda de protección, iniciándose a partir de la Acometida, y se dirigen hacia el interior del predio llevando el Gas Natural a los diferentes equipos. En caso la Acometida se encuentre en el interior del predio del Consumidor o en una zona de propiedad común en el caso de viviendas multifamiliares, las Instalaciones Internas podrán comprender también tramos de tubería que anteceden a la Acometida.

## MANTENIMIENTO PREVENTIVO ANUAL DE INSTALACIONES INTERNAS Y ACOMETIDA DE GAS NATURAL

Te ofrecemos:

1

Prueba de detección de fuga.

2

Prueba de Monóxido.

3

Señalización de válvulas, flujo de gas y regulador.

Incluye también:

Certificado de operatividad

Contrastación de medidor

Charla de seguridad al personal

Comunícate con nosotros para programar una visita escribiéndonos a:



[Ventas.Comerciales@calidda.com.pe](mailto:Ventas.Comerciales@calidda.com.pe)



## ¿Qué gasodomésticos del rubro comercial pueden trabajar con Gas Natural?



### Cocinas:

Semi industriales, domésticas, tipo chifa.

Secadoras



### Hornos:

rotativo, artesanal, pizzero.

Freidoras



Termas de Acumulación y de Paso

Calderas



Calentadores de piscina



Aire Acondicionado



## REVISIÓN QUINQUENAL



- Es la inspección técnica que realiza Cálidda a tus instalaciones de Gas Natural cada 5 años desde la habilitación.
- La revisión no tiene costo.
- Requiere la presencia de una persona mayor de edad.

### **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 la web de Cálidda.
- Tres días antes se enviará un SMS indicando la fecha de visita.

# CÓMO REALIZAR UN RECLAMO

Tipo de Reclamo	Reclamo OSINERGMIN	Reclamo INDECOPI
<b>Motivo de reclamo</b>	<p>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.</p>	<p>Desacuerdo con los importes cobrados de su financiamiento, gestión de cobranza, problemas por construcción de instalaciones internas y afectación a su propiedad.</p>
<b>Dónde presentarlo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web <a href="http://www.calidda.com.pe">www.calidda.com.pe</a>: Ingresa a la sección Atención al Cliente y elige la opción Registra tu reclamo.</li> <li>• Línea de Servicio al Cliente Aló Cálidda 614-9000.</li> <li>• Centros de Servicio al Cliente, O correo electrónico <a href="mailto:atenciondereclamos@calidda.com.pe">atenciondereclamos@calidda.com.pe</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina Virtual Web: <a href="http://www.calidda.com.pe">www.calidda.com.pe</a></li> <li>• Línea de Servicio al Cliente Aló Cálidda 614-9000.</li> <li>• Centros de Servicio al Cliente.</li> </ul>
<b>Plazo de atención</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Reclamos por corte y reconexión:</b> 10 días hábiles.</li> <li>• <b>Otras materias reclamables:</b> 30 días hábiles.</li> <li>• 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 30 días calendario.</li> <li>• Si no estás de acuerdo con la resolución de tu reclamo puedes acudir a Indecopi.</li> </ul>

## 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).



Para mayor información:  
[www.calidda.com.pe](http://www.calidda.com.pe)



También encuéntranos en:



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