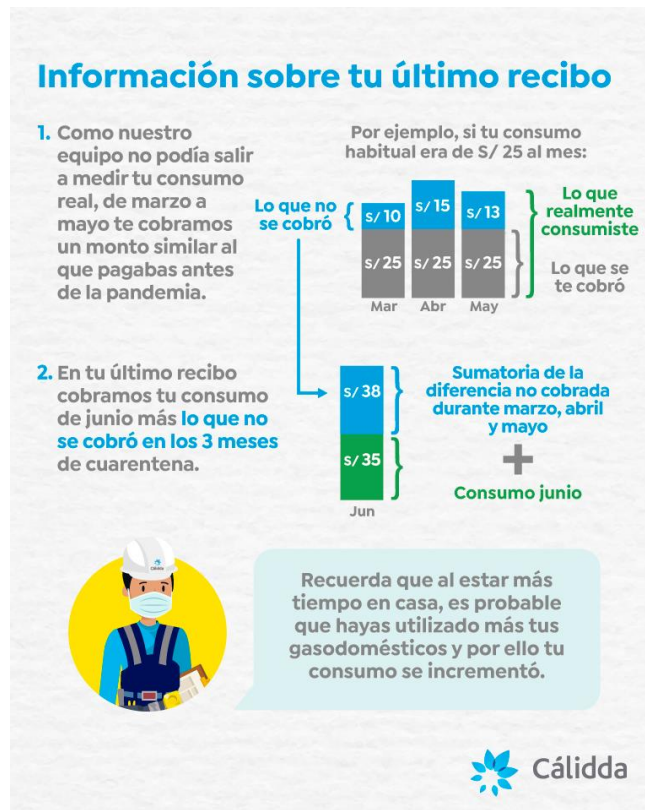


Todo lo que debes saber si usas Gas Natural en tu casa

Es importante que todos los hogares usuarios de Gas Natural conozcan cómo se calculan los montos de los últimos recibos. Así mismo, les comunicamos que los recibos del 100% de hogares que cuenten con el servicio activo serán fraccionados en 24 meses sin intereses.

Sobre las lecturas de recibos, montos y devoluciones:

- De marzo a mayo tuvimos restricciones para salir a la calle a medir el consumo real en los medidores de nuestros usuarios. Por eso, cada mes se les ha cobrado lo que en promedio venían pagando antes de la cuarentena.
- En junio se obtiene la autorización para salir a medir el consumo real de los hogares. Se comprobó que la mayoría de los usuarios consumieron más gas natural del habitual entre marzo y mayo. Probablemente porque pasaron más tiempo en casa teniendo que cocinar más veces y para más personas, porque llegó el invierno e hicieron más uso del agua caliente, etc.
- En este caso, el último recibo facturado incluye el consumo real del mes más los consumos adicionales de marzo, abril y mayo que no se cobraron anteriormente porque no se tenía la lectura real. En este gráfico lo explicamos mejor:



- De igual forma, hay usuarios que no pasaron la cuarentena en sus hogares y consumieron menos de lo que les cobramos durante la cuarentena. En este caso, los usuarios no deben

preocuparse dado que no es necesario que paguen esos recibos, pues en el recibo de julio se les hará la devolución que les corresponda. Lo mismo sucederá con los locales comerciales que estuvieron cerrados.

Sobre el fraccionamiento de pago de los recibos:

- Cálidda ha decidido ir más allá de lo solicitado por el Gobierno y fraccionar los recibos del 100% de los hogares, sin importar su consumo, en 24 meses sin intereses. El fraccionamiento es automático, **no necesitas solicitarlo**, y se realizará durante el mes de julio o agosto, de acuerdo al ciclo de facturación.
- Serán fraccionados en 24 meses los recibos de marzo (incluido la deuda de febrero si la tienes), abril, mayo, junio, y julio siempre y cuando el servicio se encuentre activo al momento del fraccionamiento.

Para la tranquilidad de nuestros usuarios, pueden realizar la Auto Lectura de su medidor y comprobar que el cobro que se les ha realizado es correcto:

- En el recibo de cada usuario aparece un “Detalle de Consumo” con la “Lectura Actual”. El usuario puede comparar dicho número con los números sobre fondo negro que aparecen en su medidor. Si los números del medidor son mayores que la “Lectura Actual” del recibo, no hay error en el cobro y lo facturado corresponde a todo el consumo de los últimos meses.
- Si el número que aparece en el medidor es menor a lo que marca su recibo, pueden tomarle una foto al medidor y enviarlo a través de la Oficina Virtual de Cálidda.

¿Cómo saber si mi lectura es correcta?

PASO 1
Busca en tu recibo la zona de “Detalle de consumo” e identifica el dato “Lectura Actual”.


Detalle de consumo		Importe	Unidad
Consumo Actual	124 2000 0000		
Consumo Histórico	124 2000 0000		
Factor de Conversión del Proveedor	1.0000		
Medidor de Consumo	124 2000 0000		
Factor de Conversión del Usuario	1.0000		
Factor de Conversión del Sistema	1.0000		

PASO 2
Ve a tu medidor y revisa los números con fondo negro. Si estos números son mayores que la “Lectura Actual” de tu recibo, **no hay error**.

Lo facturado corresponde a tu consumo histórico acumulado. ✓

PASO 3
Si los números son menores que la lectura del recibo, **reporta el error de lectura** indicando el valor actual que marca tu medidor.

Para reportar incidencias en tu facturación llama a Aló Cálidda 614-9000 o a través de la Oficina Virtual con la funcionalidad de auto lectura.





Pedimos a nuestros clientes que tengan la posibilidad de pagar el monto total de sus recibos a tiempo, que lo hagan, de esta forma podremos priorizar el apoyo a las familias más necesitadas, así como mantener la cadena de pagos.

Y a todos aquellos usuarios que no tienen la posibilidad de pagar, les reiteramos nuestro compromiso con su bienestar fraccionando sus recibos hasta en 24 meses sin ningún interés.

Cálidda cuenta con todas sus plataformas habilitadas para poder atender las dudas y consultas de todos los clientes:

- Centros de atención al cliente:
 - Imperial- Cañete** - JR. JORGE CHAVEZ N° 311 - 2do Piso
 - Los Olivos** - AV. CARLOS ALBERTO IZAGUIRRE 540
 - San Miguel** - AV. LA MARINA 2521
 - Santiago de Surco** - AV. BENAVIDES 4374
 - Villa María del Triunfo** - AV. SALVADOR ALLENDE 1
- Aló Cálidda al 6149000
- Página web / Oficina Virtual <https://www.calidda.com.pe/Paginas/Home.aspx>
- APP de Cálidda