1. ¿Qué significa el proceso de "Aprobación de solicitud"?

Es el proceso mediante el cual la empresa concesionaria evalúa la solicitud de suministro del usuario y otorga conformidad para proceder con la instalación.

2. ¿Qué significa el proceso de "Instalación interna"?

Es el proceso mediante el cual la empresa instaladora, que el usuario ha contratado previamente, registra el proceso constructivo de la red de gas dentro del domicilio o comercio hacia sus artefactos a gas.

3. ¿Qué significa el proceso de "Instalación externa"?

Es el proceso mediante el cual la empresa concesionaria encargada de la distribución de gas natural en su región, instala la derivación de la red troncal de gas natural que pasa cerca a su domicilio con el gabinete ubicado en la fachada del domicilio.

4. ¿Qué significa el proceso de "Habilitación"?

Es el proceso mediante el cual la empresa concesionaria realiza la inspección de las instalaciones de gas natural para garantizar la seguridad del usuario, monta el medidor en el gabinete y pone en marcha el servicio de gas natural.

5. ¿Qué significa que un proceso tenga días de retraso?

Si un proceso como por ejemplo Aprobación de solicitud, Instalación interna, instalación externa o habilitación figura con días de retraso, quiere decir que la empresa responsable (Para ver quien es la empresa dale clic a Ver detalle) se está demorando más de lo habitual en poder finalizar el proceso. Esto puede obedecer a razones técnicas o administrativas, por lo que, ponemos a

disposición los datos de contacto de las empresas para que puedas comunicarte con ellas y solicitar pronta atención de tu instalación.

6. El proceso de "Tubería externa" o de "Habilitación" tiene como resultado Rechazado o Pendiente ¿Qué debo hacer?

Si da el caso que dichos procesos se encuentran en estado Rechazado o Pendiente, puede revisar la observación dando clic en "Ver detalle" y debe ponerse en contacto con la empresa instaladora para consultar sobre dicha observación.

7. Tengo muchos días de retraso en el proceso de habilitación o de instalación externa ¿Qué puedo hacer?

Este proceso al ser responsabilidad de la empresa concesionaria, debes comunicarte con ellos y consultar sobre la demora. En caso no recibas una respuesta satisfactoria, debes ingresar tu reclamo ante la misma empresa concesionaria. (Aquí una guía de como presentar un reclamo: https://www.osinergmin.gob.pe/Paginas/Folletos/folletos/como-presentar-reclamo.html)

8. Tengo muchos días de retraso en el proceso de instalación interna ¿Qué puedo hacer?

Este proceso al ser responsabilidad de la empresa instaladora, debes comunicarte con ellos y consultar sobre la demora.

9. ¿Por qué cuando ingreso mi DNI no figura ningún resultado si yo ya tengo contrato firmado?

Asegúrate primero que seas tú el titular del contrato, de ser así, que no aparezca en esta búsqueda puede deberse a que la empresa instaladora aun no registra la solicitud o esta fue rechazada. Comunícate con la empresa instaladora o asesor de venta que te ayudó a gestionar tu contrato y pregúntale por qué aún no registra tu solicitud de suministro en el portal de habilitaciones.

10. Ha pasado mucho tiempo desde que firmé el contrato de gas natural y hasta ahora no tengo el servicio ¿Qué puedo hacer?

Primero, debe verificar en esta consulta pública en qué estado se encuentra su instalación. Si figura días de retraso en algún proceso puede comunicarse con la empresa responsable para conocer las razones.

11. No me responden los números de atención al cliente o no recibo una respuesta satisfactoria ante mi pedido de instalación:

Usted debe comunicarse con la empresa instaladora o la empresa concesionaria, dependiendo del proceso y explicar tu caso. Si no recibes respuesta alguna o la respuesta no es satisfactoria, puede proceder de la siguiente manera:

1. Si el inconveniente es atribuible a la empresa instaladora, debe comunicarse a los números de atención al cliente. En caso no recibas una respuesta satisfactoria, puedes ingresar tu denuncia al Osinergmin para que un supervisor tome su caso, para ello puede presentarlo por Ventanilla Virtual de Osinergmin: https://osivirtual.osinergmin.gob.pe/autenticacion/acceso-sistema o por Mesa de partes de Osinergmin de la oficina más cercana a su domicilio: https://www.gob.pe/institucion/osinergmin/sedes .
2. Si el inconveniente es atribuible a la empresa concesionario, por problemas con la Instalación externa de gas natural (es decir la derivación de la troncal de gas natural hacia la fachada de su domicilio) o la habilitación, debe contactarse con la empresa concesionaria. En caso no recibas una respuesta satisfactoria, debes ingresar tu reclamo ante la misma empresa concesionaria. (Aquí una guía de como presentar un reclamo: https://www.osinergmin.gob.pe/Paginas/Folletos/folletos/como-presentar-reclamo.html)

El detalle de estos datos de contacto de las empresas las puede revisar dando clic en “Ver detalle” del proceso pendiente de su instalación.

12. ¿Dónde puedo anular mi servicio de gas, si ya no deseo contar con el servicio de gas natural?

Acérquese al centro de atención más cercano de la empresa concesionaria e indique su intención de anular el contrato de suministro. Si no conoce donde se encuentran estas oficinas puede comunicarse a Calidda 01- 6149000 (Lima y Callao), Quavii 0801 -00001 (Piura, Cajamarca, Lambayeque, La Libertad, Ancash), Contugas 056-531919 (Ica), Petroperú 0801-14441 (Arequipa, Tacna).

13. ¿Qué tipo de identificación debe presentar el personal que trabaja en mi hogar?

El personal encargado de realizar la instalación interna de gas natural residencial debe presentar su carnet de instalador y el personal de las contratistas de la concesionaria su fotocheck de empresa.

14. ¿Qué hacer ante una supuesta pérdida o robo de objetos durante la instalación y/o habilitación de gas natural?

En primera instancia, debe comunicarse a los números de atención al cliente de la empresa instaladora y /o concesionaria y con las pruebas correspondientes solicitar ingresar un reclamo. De no tener respuesta, reportarlo ante INDECOPI.

15. Terminaron la instalación de gas dentro de mi hogar, dejando inoperativa mi conexión de luz y/o tubería de agua, los números de atención no responden ¿Cómo puedo reclamar?

Para temas técnico relacionados a la instalación interna de gas natural residencial, en primera instancia comunicarse a los números de atención al cliente de la empresa instaladora que trabajó en el hogar, de no tener respuesta, comunicarse con Osinergmin al número de atención al cliente 01-2193410 (Lima), 0800-41800 línea gratuita nacional.

16. Dejaron la vereda y/o fachada y/o pista sin resanar o mal resanada ¿Con quién reclamar?

Los trabajos realizados en la parte externa del hogar, son ejecutados con las concesionarias a través de sus contratistas; en primera instancia debe comunicarse a los números de atención al cliente de su concesionaria; Calidda 01- 6149000 (Lima y Callao), Quavii 0801 -00001 (Piura, Cajamarca, Lambayeque, La Libertad, Ancash), Contugas 056-531919 (Ica), Petroperú 0801-14441 (Arequipa, Tacna). De no tener respuesta, comunicarse con Osinergmin al número de atención al cliente 01-2193410 (Lima), 0800-41800 línea gratuita nacional.

17. Mi instalación interna de gas natural ¿tiene garantía?

Sí, en la puesta en marcha o habilitación del gas natural, la empresa instaladora le debe hacer entrega de un certificado de garantía la cual tiene una duración de tres (3) años.

18. ¿Qué debo hacer ante una fuga de gas?

Antes una fuga de gas, tiene que cerrar la llave de gas, ventilar los espacios y desde un lugar seguro comunicarse al 1808, que es la línea de emergencias del gas natural.

19. Para las siguientes preguntas, usted debe comunicarse con la empresa concesionaria Calidda 01- 6149000 (Lima y Callao), Quavii 0801 -00001 (Piura, Cajamarca, Lambayeque, La Libertad, Ancash), Contugas 056-531919 (Ica), Petroperú 0801-14441 (Arequipa, Tacna) y exponer su caso para recibir orientación:

- ✓ ¿Qué hacer si me cobran un monto por instalación de gas diferente al que figura en mi contrato?
- ✓ ¿Qué ocurre si no pago el servicio de gas?

- ✓ ¿Puedo realizar el pago al contado de toda la instalación de gas?
- ✓ ¿Cuándo me llegará mi primer recibo del servicio del gas natural?
- ✓ ¿Dónde pago mi recibo del servicio de gas natural?
- ✓ ¿Cuál es el trámite para realizar un nuevo punto en la instalación de gas que ya tengo?
- ✓ ¿Dónde actualizo los datos de mi recibo del servicio de gas natural?

20. Para las siguientes preguntas, usted debe comunicarse con la empresa instaladora o el instalador y exponer su caso:

- ✓ La instalación interna aún no se finaliza y ya han pasado muchos días.
- ✓ Posterior a la habilitación, he notado que la instalación interna tiene algunas deficiencias técnicas.