

SOMOS PROGRESO,  
**SOMOS GAS NATURAL.**

Contugas

Grupo Energía Bogotá

¿CÓMO PUEDO  
**TRAMITAR  
UN RECLAMO?**



Contugas  
Grupo Energía Bogotá

## ¿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 Contugas 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



Por escrito



Vía telefónica



Por correo electrónico  
o página web



Personalmente en  
nuestras oficinas

## REQUISITOS PARA PRESENTAR UN RECLAMO



## ¿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**

Te notificaremos la respuesta en un plazo máximo de 5 días hábiles de emitida.

(\* ) 10 días hábiles para los reclamos por corte del servicio y 30 días hábiles para los reclamos que se refieran a materias distintas.

## SILENCIO ADMINISTRATIVO



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.



### RECONSIDERACIÓN:

Cuando tienes una nueva prueba, de manera opcional, puedes solicitar a Contugas que reevalúe tu caso y vuelva a pronunciarse.

### APELACIÓN:

Si no tienes una nueva prueba, puedes presentar una apelación ante Contugas para que Osinergmin evalúe tu caso.

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

## CENTROS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### **Pisco:**

Calle Callao N° 202 esquina con Calle Pedemonte

### **Chincha:**

Calle Callao N° 138, Chincha Alta

### **Ica:**

Av. Conde de Nieva N° 317, Urb. Luren

### **Horario de Atención:**

**Lunes a viernes:** 8:00am a 1:00pm y de 2:00pm a 5:00pm\*

**Sábados:** 9:00am a 1:00pm

\*El horario para **Ica** y **Chincha** es corrido.

### **Marcona:**

Oficina Móvil "Tu Ofimóvil"  
**Lunes, miércoles y viernes\***

### **Nazca:**

Oficina Móvil "Tu Ofimóvil"  
**Martes, jueves y sábados\***

\*Revisa el cronograma de tu Ofimóvil en:  
**[www.contugas.com.pe](http://www.contugas.com.pe)**



Aló Contugas  
**(056) 53-1919**

### **Horario de atención:**

Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Sábados: 8:00 a.m. a 1:00 p.m.



Línea de Emergencia  
**(056) 600-600**

Operativa las 24 horas del día,  
durante los 365 días del año.

Visita nuestra página web **[www.contugas.com.pe](http://www.contugas.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 **[alocontugas@contugas.com.pe](mailto:alocontugas@contugas.com.pe)**



**Contugas**  
Grupo Energía Bogotá

 /Contugas