

# CUIDA A TU FAMILIA

## CONOCE TUS DEBERES Y DERECHOS COMO USUARIO DE GAS NATURAL



**Osinergmin**

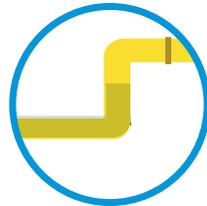
Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

## DEBERES DEL USUARIO DE GAS NATURAL

Solicitar a un instalador autorizado por Osinergmin para realizar modificaciones a las instalaciones de gas natural y la ubicación de los artefactos conectados, y comunicar a la concesionaria.



Cuidar la tubería de golpes, daños y/o fuentes de calor, y que esté libre de objetos en su recorrido. Así como mantener ventilada el área donde se encuentran los artefactos conectados a gas natural.



Guardar el plano de su instalación de gas natural y comunicar en el hogar sobre la ubicación de las instalaciones y válvulas de corte.



Reportar a la concesionaria las fugas del gas natural y fallas técnicas detectadas en tus instalaciones internas, así como anomalías o daños en los componentes de la acometida (medidor y tuberías externas).



## DEBERES DEL USUARIO DE GAS NATURAL

Cuidar y no manipular la caja donde se ubica el medidor de gas natural.



Permitir el acceso del personal técnico de la concesionaria para la toma de lectura de los medidores.



Permitir el acceso al personal de Osinergmin para realizar las supervisiones de la instalación de gas natural.



Pagar de forma puntual el recibo de gas natural para evitar el corte de consumo y el pago de la reconexión del servicio.



**Garantizando el cumplimiento de tus deberes y derechos podrás mantener segura tu instalación de gas natural**



# DERECHOS DEL USUARIO DE GAS NATURAL

Solicitar el carné de Osinergmin a los instaladores de gas natural para comprobar su identificación.



Suscribir un contrato con el instalador de gas para la construcción de la instalación interna.



Ser capacitada por parte del instalador en relación a la instalación de gas natural y qué hacer en caso de emergencias.



Recibir el certificado de garantía de 3 años de la instalación interna, brindada por el instalador de gas natural.



Recibir la vivienda en las mismas condiciones que presentó al instalador y a la concesionaria (limpieza, resanes, entre otros).



# DERECHOS DEL USUARIO DE GAS NATURAL

Ser atendido por la concesionaria de gas natural a través de sus diferentes canales de atención.



Recibir de forma mensual los recibos de gas natural con la facturación acorde a su consumo.



Recibir la visita de la concesionaria cada 5 años para la revisión de la instalación de gas natural.



Recibir un servicio de calidad y seguro, de acuerdo a la normativa vigente.



El "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural" (RCD 269-2014-OS/CD) garantiza a los usuarios el establecimiento de trámites y plazos para la atención de reclamos y quejas.



# PASOS PARA PRESENTAR UN RECLAMO

## ¿Sobre qué puedo reclamar?



## ¿Cómo presento un reclamo?

**VERBAL**

En las oficinas de atención de la concesionaria y la línea telefónica.

**ESCRITA**

En las oficinas físicas y virtuales, el Libro de Observaciones y/o correo electrónico.



## ¿Qué documentos debo presentar?



## ¿Cuánto tarda el trámite?

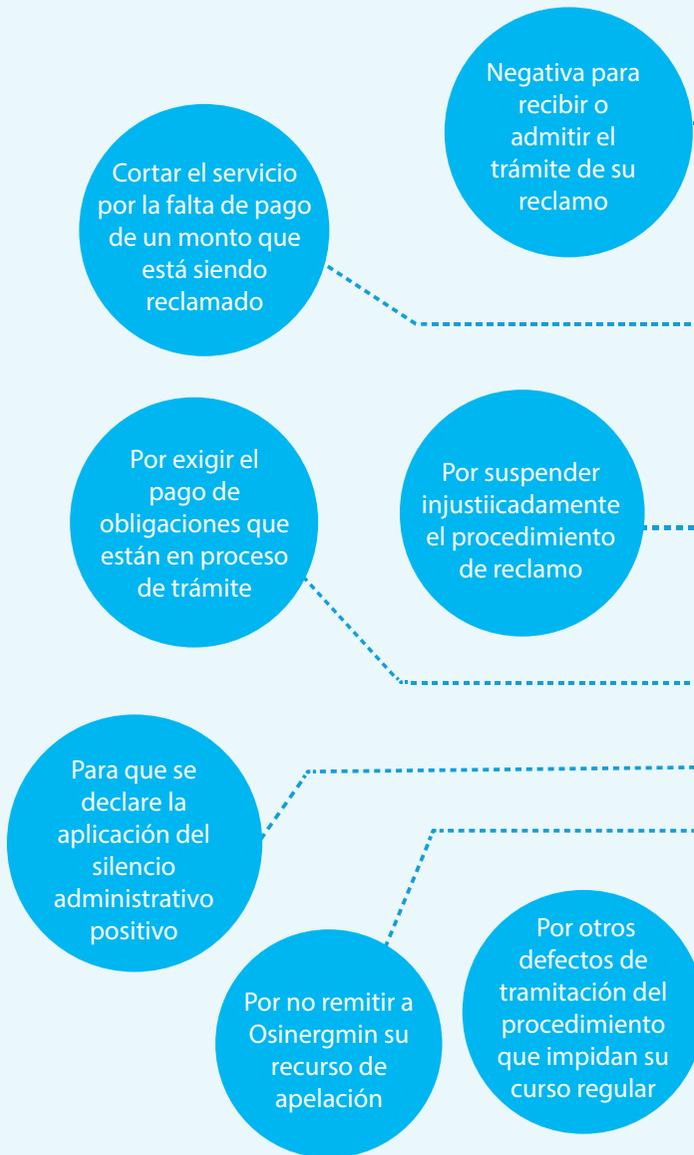
**30** días hábiles como máximo de tiempo

La respuesta de la concesionaria puede ser cuestionada por el usuario a través de una:

- a) Reconsideración:** donde el usuario presenta nuevas pruebas y la concesionaria responde en 10 días hábiles, y
- b) Apelación:** donde será evaluado por la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios (JARU) de Osinergmin.

# PASOS PARA PRESENTAR UNA QUEJA

## ¿Sobre qué temas puedo presentar una queja?



## ¿Cómo se presenta una queja?

### OSINERGMIN

En las oficinas de atención o página web de Osinergmin

### CONCESIONARIA

En las oficinas de la concesionaria, quien tiene un plazo de máximo 5 días para enviarla a Osinergmin



## ¿Qué documentos debo presentar?



## ¿Cuánto tarda el trámite?



Transcurrido el plazo para que la concesionaria presente sus descargos, aunque no los hubiere presentado, dentro de los siguientes quince (15) días hábiles, la JARU de Osinergmin, resolverá la queja.

# 15

días hábiles como máximo de tiempo



Adicionalmente, se otorgará al usuario un plazo de 2 días hábiles para la subsanación respectiva.

La concesionaria tendrá 5 días hábiles para presentar sus descargos.

Encuentra más información sobre gas natural en:  
<http://www.osinergmin.gob.pe/gas>  
Envíe sus consultas y comentarios a:  
[atencionalcliente@osinergmin.gob.pe](mailto:atencionalcliente@osinergmin.gob.pe)