Hola, soy

Flama

tu nuevo agente virtual para ayudarte a gestionar tu servicio de gas natural las 24 horas.



Un **agente especializado** te atiende de:
9 a.m. a 5 p.m.

Escanea el QR para iniciar una conversación o ingresa a ***www.quavii.pe***

Si tienes dudas sobre tu servicio ¡contáctanos!

Línea de Emergencias: 1808
> **Llamada gratuita las 24 horas del día** desde cualquier teléfono fijo o celular.

Aló Quavii: 0 801 00001
> **Atención:** Lunes a viernes de 9 a.m. a 5 p.m.

Correo Quavii:
conectados@quavii.pe

#ViveLaExperienciaQuavii

Quavii
Una empresa PROMIGAS

Deberes y derechos

de los usuarios de Gas Natural Quavii



Quavii
Una empresa PROMIGAS

Tiene derecho a...

- **Recibir Gas Natural** de forma continua y sin interrupciones, salvo casos de fuerza mayor.
- **Interponer quejas o reclamos** por el servicio recibido, que sean atendidos de acuerdo al procedimiento establecido por el organismo regulador OSINERGMIN.
- **Solicitar información** sobre el detalle de sus consumos y cargos tarifarios.
- **Solicitar el cambio** de titular del servicio.
- **Que su servicio sea reconectado,** tan pronto se superen las causas que hubiesen motivado una eventual suspensión.
- **Recibir un reintegro** si pagó de más, en caso de error en la facturación emitida.
- **Recibir la atención debida** ante situaciones de emergencia referentes al servicio, a la acometida y/o a las instalaciones internas.
- **A conocer la ubicación de la red de ductos de gas natural** y los avances constructivos de esta. Visite la página web **www.quavii.pe** o nuestos Puntos de Atención al Cliente.
- **Solicitar la verificación** del equipo de medición si considera que su medidor no está operando correctamente.





Usted debe...

- **Cumplir con el pago** del recibo, a más tardar en la fecha de vencimiento.
- **Permitir el acceso de personal de Quavii** debidamente identificado para que realice la revisión y mantenimiento de las instalaciones externas e internas cuando sea requerido.
- **Informar inmediatamente** a Quavii si detecta personas realizando trabajos de excavación cerca a la red de ductos de Gas Natural. Recuerde que la seguridad de usted y su familia es nuestra prioridad.
- **Comunicar inmediatamente** a Quavii si detectó una fuga o falla técnica en el servicio de distribución de Gas Natural.
- **Entregar los documentos necesarios** para verificar que las instalaciones internas cumplan con las especificaciones y las condiciones de calidad y seguridad.
- **Evitar la modificación** en sus instalaciones internas, sin permiso y/o supervisión de Quavii.
- **No efectuar instalaciones que no estén autorizadas** por Quavii que afecten a las instalaciones internas de Gas Natural.
- **Cumplir con todos los deberes** establecidos por leyes y reglamentos aplicables.
- **Asumir los gastos de reparación,** en caso usted afecte las instalaciones internas por mala manipulación y/o alguna mejora en su vivienda.