Cómo realizar un **trámite de reclamo.**

1. Usuario presenta el reclamo.
2. Quavii evalúa y emite una respuesta. (entre 10 a 30 días hábiles)
3. Usuario recibe notificación con la respuesta de Quavii. (05 días hábiles)
4. Cierre del trámite.

Si el cliente **no está conforme** con la respuesta puede:

a) Reconsiderar (15 días hábiles)

1. Usuario presenta nuevas pruebas. (10 días hábiles)
2. Quavii emite nueva resolución y notifica. (05 días hábiles)

b) Apelar (15 días hábiles)

1. Quavii envía expediente a Osinergmin. (05 días hábiles)
2. Osinergmin resuelve en última instancia y emite resolución. (Entre 10 a 30 días hábiles)
3. Cierre del trámite.

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:
conectadospiura@quavii.pe

#ViveLaExperienciaQuavii

Quavii
Una empresa PROMIGAS

Guía para la **presentación de reclamos**



Quavii
Una empresa PROMIGAS



Se puede reclamar por:

- Negativa a la instalación de suministro.
- Excesivo consumo.
- Excesiva facturación.
- Recupero de energía.
- Cobro indebido.
- Corte del servicio.
- Negativa al incremento de capacidad.
- Negativa al cambio de categoría tarifaria.
- Reembolso de aportes o contribuciones.
- Reubicación de instalaciones que se encuentren bajo responsabilidad de la concesionaria.
- Mala calidad (presión, interrupciones).
- Deudas de terceros.
- Otras cuestiones vinculadas a la prestación de los servicios públicos de Gas Natural.

Para mayor información llame a nuestro número de atención al cliente o visite nuestra web:

www.quavii.pe

El reclamante puede ser:

- El titular del servicio de gas natural.
- Terceros que acrediten legítimo interés.
- Representante facultado para tal acto.

El reclamo puede ser presentado:

- En nuestro **Punto de atención al Cliente:**
  Piura: Real Plaza, módulo M-05 (frente a Scotiabank) de lunes a viernes 9 a.m. - 9 p.m. y sábados y domingos de 9 a.m - 2 p.m y de 3 p.m. a 9 p.m.
- Por vía telefónica, a través de nuestra Línea de Atención al Cliente **0 801 00001.**
- Mediante el correo electrónico:
  conectadospiura@quavii.pe
- Ingresando a nuestra página web:
  www.quavii.pe

Requisitos para presentar un reclamo

El reclamante debe proporcionar:

- Nombre completo y DNI.
- Dirección domiciliaria o e mail.
- En caso de ser representante, carta poder.
- Número de suministro, de ser el caso.
- Petitorio fundamentado con la determinación expresa de lo que se pide.
- Todas las pruebas que apoyen el reclamo.
- Firma del reclamante o de su representante en caso el reclamo sea presentado por escrito o personalmente. Si es iletrado, bastará con la huella digital.
- La falta de cualquiera de estos requisitos podrá subsanarse previa notificación dentro de dos días hábiles. Caso contrario se declarará INADMISIBLE.

Respuesta de Quavii

Quavii puede declarar, mediante resolución, que el reclamo es:

- **FUNDADO:** la empresa le da la razón al reclamante.
- **FUNDADO EN PARTE:** la empresa indica que el reclamante tiene parcialmente la razón.
- **INFUNDADO:** la empresa considera que el reclamante no tiene la razón.
- **IMPROCEDENTE:** la empresa no evaluará el reclamo por las siguientes razones: porque debe hacerlo otra autoridad , ya se resolvió, no corresponde presentar el reclamo, entre otros mencionados en nuestra página web.

Recurso de Reconsideración

Debe ser presentada hasta 15 días hábiles después de emitida la notificación de la resolución de Quavii.
El reclamante presentará nuevos medios probatorios que Quavii analizará para emitir un nuevo pronunciamientoen 10 días hábiles.

Recurso de Apelación

Debe ser presentada hasta 15 días hábiles después de emitida la notificación de la resolución de Quavii.
El reclamante presentará un documento apelando la resolución de Quavii. Esto se derivará a OSINERGMIN para que resuelva en última instancia.