

MANUAL PARA LA ATENCION DEL USUARIO

EN CASOS DE EMERGENCIA Y/O FALTA DE SUMINISTRO

1.- OBJETO: El presente MANUAL tiene por finalidad establecer los lineamientos básicos a tener en cuenta por los usuarios, en caso de **EMERGENCIA** y/o **FALTA DE SUMINISTRO**.

2.- DEFINICIONES:

¿QUE ES UNA EMERGENCIA?

Aquella situación donde se ven involucrados escapes de gas o la presencia de indicios suficientes para suponer que hay un escape de gas, a saber:

- (a) Explosiones.
- (b) Incendios.
- (c) Afectación de las personas en las que presuntamente el gas ha sido el causante o se ha visto indirectamente involucrado.
- (d) Olor a gas en instalaciones internas o sistemas de medición ubicados en edificios y/o locales cerrados, que no puedan solucionarse inmediatamente por consejos indicados vía telefónica.
- (e) Olor a gas en recintos cerrados o asociados a cualquier tipo de estructura subterránea.
- (f) Inconvenientes por alta presión de suministro.

¿QUE SIGNIFICA FALTA DE SUMINISTRO?

Es la ausencia total del suministro de gas.

3.- PASOS A SEGUIR POR EL USUARIO PARA LA PRESENTACION DE UN RECLAMO POR EMERGENCIA O FALTA DE SUMINISTRO

¿QUÉ HACER FRENTE A UNA EMERGENCIA O ANTE LA FALTA DE SUMINISTRO?

I) Comuníquese de inmediato con nuestra **LÍNEA DE EMERGENCIAS**, disponible las 24hs. del día, los 365 días del año:

0810-222-4271

II) Al comunicarse, personal de la compañía especialmente capacitado le formulará una serie de preguntas a fin de tomar **vuestro RECLAMO**:

- Datos de la persona que se comunica (Nombre y apellido, teléfono de contacto, otros), a fin de identificarla y poder realizar posteriores contactos.
- Ubicación donde tiene lugar la emergencia y/o pérdida de gas.
- Asimismo nuestro Operador le realizará una serie de preguntas para el diagnóstico del problema.

III) A partir de la información que usted nos suministre se generará un **RECLAMO FORMAL**, otorgándose al mismo un número de seguimiento y se enviará personal especializado a su domicilio o al lugar de la emergencia que haya informado.

IV) Se mantendrá informado al usuario sobre la fecha estimada de solución al problema y su solución definitiva.

V) Si su reclamo no es atendido debidamente o necesita asesoramiento, Ud. podrá comunicarse gratuitamente con el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) al tel 0800 333 4444, por correo postal sin cargo al Apartado Especial 600 (C1000ZAA) Correo Central o, por correo electrónico a reclamos@enargas.gov.ar

4.- CONSEJOS UTILES

Publicados en la página WEB www.coopetel.org, podrán encontrarse recomendaciones y consejos útiles de seguridad.