

## Manual de atención de Emergencias y falta de suministro del Servicio de Gas Natural. (Art. 3° Resolución ENARGAS N° I/2796)

### Objetivos:

Suministrar a los usuarios del Servicio de gas natural por redes un Manual que establece los pasos a seguir para efectuar un reclamo por emergencia o falta de suministro de gas natural.

### Definiciones:

a).- Emergencias: involucra los escapes de gas o la existencia de indicios suficientes para suponerlo, independientemente de su gravedad y ubicación. Las mismas comprenden:

- Explosión
- Incendio
- Intoxicación en el cual el gas ha sido el causante o se ha visto indirectamente involucrado.
- Olor a gas en instalaciones internas o sistemas de medición ubicados en edificios y/o locales cerrados, que no puedan solucionarse inmediatamente por vía telefónica.
- Rotura o cualquier acción que sugiera la producción de averías en cañerías de gas o instalaciones asociadas.
- Olor a gas en recintos cerrados o asociado a cualquier tipo de estructura subterránea.
- Inconvenientes por alta presión de suministro.

b).- Falta de suministro: ausencia total de suministro de gas.

### Guía para denunciar una emergencia o falta de suministro:

1.- Llame al teléfono de Emergencias 0800 444 1400 (Cooperativa de Provisión de Obras, Servicios Públicos, Asistenciales, Vivienda y Crédito Setúbal Ltda.), línea gratuita que funciona las 24 horas los 365 días del año.

Si por algún motivo no consiguiera comunicarse, dispone de los siguientes teléfonos alternativos: (0342) 155 687655 y (0342) 419 0000/9999.-

También puede realizar la denuncia en nuestra oficina de Gral. Paz 7576 – Santa Fe- Capital, de lunes a viernes de 7.30 a 13.30 hs.

2.- El telefonista de guardia que atienda su llamado le solicitará la siguiente información:

- Reclamante: nombre y apellido, DNI, teléfono de contacto.
- Domicilio, entrecalles (y referencias para la ubicación de la emergencia).
- Motivo del Reclamo.
- Información de utilidad para el diagnóstico del problema (ej.: dónde se percibe el olor a gas, si es en ambiente, en un recinto, en vereda, etc.).

*"Una comunidad que se une puede lograr sus objetivos"*

3.- El telefonista registrará el contacto y le informará el Número de Reclamo asignado para el seguimiento del caso, el plazo estimado de atención (o resolución) y consejos de seguridad que puedan corresponder según el caso.

Si la solución del reclamo llegara a extenderse en el tiempo, se le informará de tal situación al reclamante al teléfono de contacto registrado.

### Consultas

Por cualquier consulta que pudiera surgirle respecto a la atención de su reclamo puede comunicarse con nuestro **Centro de Atención Telefónica llamando al TE gratuito 0800 444 1400**, al celular de guardia 0342 155 687655 o bien al teléfono comercial 0342-419 0000/419 9999, del lunes a viernes de 7.30 a 13.30 horas, o bien acudir a nuestra oficina comercial habilitada al público los días y horarios de atención en Gral. Paz 7576 de la ciudad de Santa Fe.

*"Si su reclamo no es atendido debidamente o necesita asesoramiento, Usted podrá comunicarse gratuitamente con el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) al Tel 0800 333 4444, por correo sin cargo al Apartado Especial 600 (C1000ZAA) Correo Central o por correo electrónico a [reclamos@enargas.gov.ar](mailto:reclamos@enargas.gov.ar)".*

### IMPORTANTE:

El reclamista actuante concurrirá al lugar indicado en un vehículo identificado con logo oficial o "al servicio" de la Subdistribuidora y se identificará con presentación de credencial. NO permita el acceso a personas no autorizadas.

Finalizada la atención del reclamo, nuestro personal dejará constancia por escrito de la intervención en un formulario requiriendo la firma y aclaración del reclamante o de la persona presente en el lugar, dejando un ejemplar del mismo en el domicilio.

Si como resultado de la intervención del reclamista, quedara preventivamente suspendido el suministro de gas, el Cliente deberá acudir a un gasista matriculado para corregir las causas o deficiencias que originaron el corte, verificando que la instalación cumpla con la normativa vigente, para luego solicitar la rehabilitación a la Subdistribuidora.

Puede acceder al listado completo de gasistas matriculados solicitando el mismo en la oficina comercial de la Subdistribuidora.

Por razones de seguridad, NO permita el acceso a las instalaciones a personas no autorizadas ni retire el dispositivo de corte, ni proceda a la reanudación del suministro por fuera del procedimiento indicado por la Subdistribuidora.

*"Una comunidad que se une puede lograr sus objetivos"*