



MANUAL DE EMERGENCIAS Y FALTA DE SUMINISTRO 0800-555-6660

Este manual informa a los usuarios del servicio de gas natural por redes y al público en general sobre como denunciar:

- Emergencias donde se presume u observa que el gas es el causante del evento.
- Interrupciones del servicio de gas natural.

QUE ES UNA EMERGENCIA.

Involucra escapes de gas o la existencia de indicios suficientes para suponerlo; independientemente de su gravedad y ubicación. Los mismos comprenden:

- Explosiones.
- Incendios.
- Intoxicaciones en las que presuntamente 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.
- Roturas o cualquier acción que sugiera la producción de averías en cañerías de gas o instalaciones asociadas.
- Olor a gas en recintos cerrados o asociados a cualquier tipo de estructura subterránea.
- Inconvenientes por alta presión de suministro.



Denuncias o Reclamos:

Número telefónico de acceso gratuito **0800-555-6660** o también al 0353-154173523.

Horarios de atención: las 24 horas del día, los 365 días del año.

Se le solicitará:

- a- Al reclamante: nombre y apellido, teléfono de contacto y lo necesario para la identificación del reclamante.
- b- Ubicación de la Emergencia o Falta de Suministro.
- c- Motivo.
- d- Aquello necesario para el diagnóstico del problema.
- e- Se podrán brindar recomendaciones mínimas de seguridad correspondientes a cada tipología de evento.
- f- Se le comunicará el número de su reclamo, número con el cual Usted podrá consultar los trabajos realizados.
- g- Finalizada la Emergencia el personal de la Cooperativa le informará.

QUE ES FALTA DE SUMINISTRO.

Ausencia total de suministro de gas.

- a- Se brindará recomendaciones mínimas de seguridad.
- b- Finalizado el inconveniente personal de la Cooperativa le informará fehacientemente.

Informe sobre el **ENARGAS**: “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”.