

MANUAL PARA EL USUARIO DE GAS NATURAL

DESTINADO AL TRATAMIENTO DE CASOS
DE EMERGENCIA Y FALTA DE SUMINISTRO.

EMERGENCIAS

Teléfonos para reportar fugas, cortes o baja presión.

Si detecta olor a gas, cortes o baja presión del suministro, comuníquese de inmediato con nuestra línea de Emergencias 0800-666-0690, las 24 Hs, los 365 días del año.

Emergencias

0-800-666-0690

(COOP. DE AGUA POTABLE Y OTROS SERVICIOS
PUBLICOS DE HENDERSON LTDA.)
LAS 24 HS, LOS 365 DIAS DEL AÑO

EMERGENCIAS Y FALTA DE SUMINISTRO – MANUAL PARA EL CLIENTE

(Art. 3º Resolución ENARGAS N° 1/2796)

OBJETIVOS:

Suministrar a los usuarios del servicio de distribución de gas natural por redes unos instructivos para saber como realizar un reclamo por emergencia o falta de suministro de gas natural.

DEFINICIONES:

1. **Emergencia:** 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 la 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.
2. **Falta de suministro:** ausencia total de suministro de gas.

GUÍA PARA DENUNCIAR UNA EMERGENCIA O FALTA DE SUMINISTRO:

1. Llame al teléfono de Emergencias 0800-666-0690, línea gratuita que funciona las 24 horas los 365 días del año.
Si por algún otro motivo no consiguiera comunicarse, dispone de los siguientes teléfonos alternativos: (02314-452111)-(02314-15626920).

2. El telefonista de guardia que atienda su llamado le solicitara la siguiente información.
 - Motivo del contacto.
 - Localidad, domicilio, entrecalles (y referencias para la ubicación de la emergencia)
 - Nombre y apellido de la persona que llama
 - Teléfono de contacto
 - Información de utilidad para el diagnostico del problema (ej.;donde se percibe el olor a gas, si es en ambiente, en un recinto, en vereda, etc.) .
3. El telefonista registrara el contacto y le informara el Numero 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 informara de tal situación al usuario 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 0800-666-0690 o bien al TE comercial 02314-452111 de lunes a viernes de 7 a 15 y sábados de 7 a 11, o bien acudir a nuestras oficinas cito en la calle Rivadavia 475 de lunes a viernes de 7 a 14 y sábados de 7 a 10 y 30.

Asimismo, si considera que el reclamo no fuera atendido debidamente por la Distribuidora o necesite asesoramiento, Ud, podrá comunicarse gratuitamente con el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) al TE 0800-333-4444, por correo sin cargo al Apartado Especial 600 (C1000ZAA) Correo Central o por correo electrónico a reclamos@enargas.gov.ar.

IMPORTANTE

Cuando corresponda la intervención de un reclamista, este concurrirá al lugar indicado en un vehiculo identificado con logo oficial de " Cooperativa de Agua Potable y otros Servicios Públicos de Henderson Ltda.. "y se identificara con presentación de credencial. NO permita el acceso a personas no autorizadas.

Finalizada la atención del reclamo, nuestro personal dejara 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 Distribuidora.

Vigencia: 07/2014