



Cooperativa de Provisión de Electricidad Rural y de otros Servicios Públicos y Soc.Ltda.

de Mariano H. Alfonzo.

M. Belgrano 1072 – CP: 2718 – Mariano H. Alfonzo. Te.02477-496038 fax 496100 E-mail info@celmha.com.ar

MANUAL PARA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y FALTA DE SUMINISTRO

Objetivos:

Suministrar a los usuarios del servicio de distribución de gas natural por redes un instructivo para que conozcan cómo realizar un reclamo por “**emergencias**” o “**faltas de suministro de gas natural**”.

Definiciones:

- 1- **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 la cual el gas ha sido el causante o se ha visto indirectamente involucrado;
 - Olor a gas en instalaciones internas o en 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 asociados a cualquier tipo de estructura subterránea;
 - Inconvenientes por alta presión de suministro.
- 2- **Falta de suministro:** ausencia total de suministro de gas.



Cooperativa de Provisión de Electricidad Rural y de otros Servicios Públicos y Soc.Ltda.

de Mariano H. Alfonzo.

M. Belgrano 1072 – CP: 2718 – Mariano H. Alfonzo. Te.02477-496038 fax 496100 E-mail info@celmha.com.ar

Guía para denunciar una emergencia o falta de suministro:

1- Comuníquese con la Cooperativa al teléfono gratuito para Emergencias:

118, las 24 horas los 365 días del año.

Si por algún motivo no consiguiera comunicarse, dispone de los siguientes teléfonos alternativos: móvil: 02477- 15661322 y fijo: 02477- 496038.-

También puede realizar la denuncia en nuestra sede de calle Belgrano 1072, todos los días hábiles; de lunes a viernes de 7 a 13 hs.

2- En casos de avisos telefónicos, el telefonista que atienda su llamado le solicitará la siguiente información:

- Motivo del contacto o llamado;
- Domicilio, calle y número ó calles transversales y referencias para la ubicación de la emergencia;
- Nombre y apellido de la persona que llama;
- Teléfono de contacto;
- Información de utilidad para el diagnóstico de la situación:
 - dónde se percibe el olor a gas;
 - si es en ambiente, en un recinto, o en vereda.

3- El telefonista registrará el contacto y le informará:

- Número de Reclamo asignado para el seguimiento del caso;
- 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 teléfono de contacto registrado.



Cooperativa de Provisión de Electricidad Rural y de otros Servicios Públicos y Soc.Ltda.

de Mariano H. Alfonzo.

M. Belgrano 1072 – CP: 2718 – Mariano H. Alfonzo. Te.02477-496038 fax 496100 E-mail
info@celmha.com.ar

Consultas

Por cualquier consulta respecto a la atención de reclamos debe comunicarse llamando al TE gratuito **118**, al TE de guardia 02477-15661322 o bien al TE comercial 02477-496038 / 496100 de lunes a viernes de 7 a 13 horas, o bien acudir a la sede de la Cooperativa los días y horarios de atención en calle Belgrano 1072 de la localidad de Mariano H. Alfonzo.

Asimismo, si se considera que el reclamo no fuera atendido debidamente por la Subdistribuidora o necesite asesoramiento, 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 al reclamos@enargas.gov.ar