



Teléfono guardia: **0800-888-6600 (llamada sin cargo)**
Celular guardia: **03576-15651480**

Manual para Atención Telefónica de Emergencias y Falta de Suministro

OBJETIVO

El presente manual comunica a los usuarios del servicio de gas natural y al público en general sobre cómo realizar un reclamo:

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

DEFINICIONES

De acuerdo a la Normativa vigente, Resolución ENARGAS Nº I-2796 se enunciarán los siguientes conceptos.

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



Teléfono guardia: **0800-888-6600 (llamada sin cargo)**
Celular guardia: **03576-15651480**

QUE ES FALTA DE SUMINISTRO

Ausencia total de suministro de gas

- Se brindará recomendaciones mínimas de seguridad
- Finalizado el inconveniente personal de la Subdistribuidora le informará fehacientemente

DENUNCIAS / RECLAMOS

Los 365 días del año y durante las 24 hs. del día, la CESPAL recibirá reclamos por **Emergencias o Falta de Suministro** mediante la línea telefónica gratuita **0800-888-6600** o al **03576-15651480**

1. El reclamante: nombre y apellido, teléfono de contacto y lo necesario para la identificación del reclamante
2. Ubicación de la Emergencia o Falta de Suministro
3. Motivo
4. Aquello necesario para el diagnóstico del problema
5. Se brindará recomendaciones mínimas de seguridad correspondientes a cada tipología de evento.
6. Se le comunicará el número de su reclamo, número con el cual Usted podrá consultar los trabajos realizados.
7. Finalizada la Emergencia el personal de la Subdistribuidora le informara fehacientemente.

Información sobre el ENARGAS: *si su Reclamo no es atendido debidamente o necesita asesoramiento, Usted podrá comunicarse gratuitamente con el Ente 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.*