

Manual para el Usuario de Gas por Redes



Cooperativa Limitada de Electricidad, Obras y Servicios Públicos y Vivienda de Carnerillo

Catamarca 128 // 5805 Carnerillo - Cba // Tel. 0358 - 4883014 / 0358 - 4883299
administracion@coopelcar.com.ar // facebook.com/coopelcar
www.coopelcar.com.ar



Manual para el Usuario de Gas por Redes

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, comuníquense con nuestra línea de Emergencia

0358-4883014 / 358-4257224
Las 24 horas, los 365 días del año

EMERGENCIAS Y FALTA DE SUMINISTRO MANUAL PARA EL CLIENTE

(Art 3º Resolución ENARGAS Nº 1/2796)

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

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 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.

GUIA PARA DENUNCIAR UNA EMERGENCIA O FALTA DE SUMINISTRO

1. Llame al teléfono de Emergencias **0358-4883014 / 358-4257224** , línea que funciona las 24 horas los 365 días del año.
2. El telefonista de guardia que atienda su llamado le solicitará la siguiente información
 - Motivo del contacto
 - Domicilio, entre ellas (y referencias para la ubicación de la emergencia)
 - Nombre y apellido de la persona que llama
 - Teléfono de contacto
 - Información de utilidad para diagnostico del problema (ej; donde se percibe el olor a gas, si es en ambiente, en un recinto, en vereda, etc).
3. El telefonista registrará el contacto y le informará 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 llega a extenderse en el tiempo, se le informara de tal situación al usuario, llamando al teléfono de contacto registrado.

CONSULTAS

Por cualquier consulta que pudiera sugerirle respecto a la atención de su reclamo puede comunicarse al tel. (0358) 4883014 de Lunes a Viernes de 7 a 13 horas o bien acudir a nuestras oficinas citas en la calle Catamarca 128 Carnerillo.

Asimismo, si considera que el reclamo no fuera atendido debidamente por Cooperativa Limitada de Electricidad, Obras y Servicios Público y Vivienda de Carnerillo o necesite asesoramiento. Ud., podrá comunicarse gratuitamente con el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) al 0800-333-4444, por el 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 concurriría al lugar indicado en un vehiculo identificado con logo oficial de COOPERATIVA LIMITADA DE ELECTRICIDAD, OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICO Y VIVIENDA DE CARNERILLO y se identificara 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 la 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 del 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 COOPERATIVA LIMITADA DE ELECTRICIDAD, OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICO Y VIVIENDA DE CARNERILLO, Distribuidora de Gas por Redes en el pueblo de Carnerillo.