



MANUAL DEL USUARIO DESTINADO AL TRATAMIENTO DE EMERGENCIAS Y/O FALTA DE SUMINISTRO

A. EMERGENCIAS:

Involucra escapes de gas o la existencia de indicios suficientes para suponerlo. **Ejemplos:**

- ▶ Explosiones o incendios motivados por gas.
- ▶ Olor a gas en ambientes cerrados o abiertos.
- ▶ Escapes de gas visibles en la vía pública o en viviendas internas.

ANTE UNA EMERGENCIA CON EL SUMINISTRO DE GAS COMUNICATE DE MANERA INMEDIATA CON NUESTRO CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA LAS 24HS. LOS 365 DÍAS DEL AÑO AL **0800-999-1050.**

Medidas de seguridad en caso de percibir olor dentro de la propiedad:

- ▶ Ventilá los ambientes abriendo puertas y ventanas al exterior asegurando una circulación de aire.
- ▶ No utilices artefactos eléctricos, ni timbres, ni ascensores.
- ▶ No fumes ni prendas fuego.
- ▶ De ser posible, cerrá la llave de paso de gas.

B. FALTA DE SUMINISTRO:

Ausencia total de suministro de gas o baja presión en la red.



**ANTE LA FALTA DE SUMINISTRO POR BAJA PRESIÓN EN LA RED
COMUNICATE CON NUESTRO CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA
DURANTE LAS 24HS LOS 365 DÍAS DEL AÑO AL 0800-999-1050.**

Si el motivo de corte del suministro es por falta de pago (deuda / morosidad), por observaciones en la instalación interna o por estar ausente al momento de la inspección técnica, tendrás que comunicarte con nuestro **Centro de Atención Telefónica de lunes a viernes de 8:30 a 17:30 al 0800-333-6427.**

TRATAMIENTO DEL RECLAMO POR MOTIVO “A” o “B”:

- 1.** Serás atendido por un operador telefónico capacitado para indicarte los pasos a seguir.
Te solicitará dirección exacta, entrecalles, nombre y apellido, y teléfonos de contacto.
Te brindará un número de reclamo y el tiempo estimado hasta que concurra el personal técnico especializado al domicilio.
- 2.** Concurrirá personal técnico antes mencionado.
- 3.** Podrás realizar el seguimiento del reclamo efectuado mediante el número que se te asignó al momento del llamado.

Si tu reclamo no es atendido debidamente o necesitás asesoramiento, podés comunicarte gratuitamente con el **ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS (ENARGAS) AL 0800-333-4444** o por correo electrónico a reclamos@enargas.gov.ar.