

Manual de Atención de Emergencias y Falta de Suministro

El Manual Atención de Emergencias y Falta de Suministro tiene por **objetivo** informar a los usuarios del servicio de gas natural por redes y al público en general como realizar un reclamo ya sea por emergencia y/o falta de suministro.

Definiciones:

A. Emergencias: Involucra los escapes de gas o la existencia de indicios suficientes para suponerlo, independientemente de su gravedad y ubicación. Las mismas comprenden:

- Explosiones.
- Incendios.
- Intoxicaciones en los 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.
- 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.

B. Falta de Suministro: ausencia total de suministro de gas.

El usuario podrá realizar un reclamo por emergencia y/o falta de suministros a través de una línea gratuita:

La empresa de Energía de San Luis - Gas S.A.(p.e.m.) dispone de un número telefónico gratuito (**0800 999 1080**) para la atención de llamadas de Emergencias y/o Falta de Suministro, habilitado las 24 horas del día durante los 365 días del año (incluidos los fines de semanas y feriados).

Este centro de atención gratuito será atendido por personal especializado que le solicitará al reclamante la mayor información para determinar la naturaleza e importancia del problema.

Por lo tanto el telefonista de guardia que atienda su llamado le solicitará la siguiente información:

- Motivo del contacto.
- El nombre y apellido de la persona que llama, la compañía u organismo al que representa.
- El lugar del incidente (lo más exacto posible).
- Teléfono de contacto y
- Toda información de utilidad para diagnosticar el problema (por ejemplo: Si hay escape de gas y de haberlo si hay incendio que afecte cañerías/otros bienes. Lugar de donde proviene la fuga, dentro o fuera de la vivienda/edificio/local, etc).

El telefonista registrará el contacto y le informará el número 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.

Sr. Usuario por cualquier consulta que pudiese surgirle respecto a la atención de su reclamo puede comunicarse con nuestro Centro de Atención Telefónico GRATUITO 0800 999 1080 o bien al Teléfono Comercial 0266-4424650 de Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00 horas, o bien acudir a nuestras oficinas comerciales habilitadas al público, sito Av. Arturo Illia N° 48 en los días y horarios de atención.

Si su reclamo no es atendido debidamente o *necesita asesoramiento*, *Usted podrá comunicarse gratuitamente con el Ente Nacional 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