

MANUAL PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO ANTE EMERGENCIAS Y FALTA DE SUMINISTRO

1. Objeto

El presente Manual está dirigido al Usuario y establece los pasos a seguir en los casos de emergencia y falta de suministro, relacionados con la distribución y utilización del gas natural en el ámbito de actuación de Gas NEA S.A., la interposición de reclamos y/o consultas y las acciones que se desarrollarán para su adecuado tratamiento.

2. Definiciones y abreviaturas

A) **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 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) **Reclamo por Emergencia:** Cualquier información o llamada telefónica proveniente de clientes, organismos públicos u otras personas que hagan referencia a situaciones de Emergencia, conforme definición anterior.

C) **Falta de suministro:** ausencia total de suministro de gas.

D) **Reclamo por Falta de Servicio:** Cualquier información o llamada telefónica proveniente de clientes, organismos públicos u otras personas que hagan referencia a falta o escasez de suministro.

E) **CAT:** Centro de Atención Telefónica, donde se efectúa la recepción, clasificación, y asignación de personal, de todos los reclamos por urgencias/emergencias.

3. Consultas y/o reclamos por Emergencia o Falta de Suministro:

Para realizar reclamos por Emergencias o Falta de Servicio la única vía de comunicación es la telefónica al CAT cuya línea telefónica gratuita es 0800-777-427632 (GAS NEA), que se encuentra disponible las 24 horas, todos los días del año, con el fin de recibir, identificar y clasificar los llamados que puedan requerir una respuesta inmediata o prioritaria.

Asimismo, se encuentra disponible las 24 horas, todos los días del año, la línea telefónica 0810 444 427632, que tiene como costo el de una llamada local. Para cualquier otro tipo de consulta o trámite comercial deberá comunicarse al mismo número de 9 a 18 horas.

En el caso de reclamos por emergencia o falta de servicio, el operador del CAT deberá obtener la mayor cantidad posible de información por parte de quien llama, pudiendo así evaluar con mayor certeza la situación, previéndose la capacitación continua del personal en este sentido.

Para evaluar el reclamo y brindar una respuesta adecuada, el operador del CAT le solicitará la siguiente información:

- Motivo del reclamo.
- Ubicación de la emergencia, o de la falta de suministro (calle, N°, entre calles, localidad, y otros).
- Datos del denunciante.
- Teléfono de contacto.
- Otros datos que según el caso puedan ayudar a la resolución del reclamo.

En los casos de informes de fugas u olores fuertes a gas, el operador del CAT advertirá al denunciante y le brindará recomendaciones para su seguridad.

Antes de finalizar la comunicación, el operador telefónico del CAT indicará al usuario el número de reclamo asignado, el cual servirá para cualquier consulta o seguimiento sobre el estado de la gestión y trabajos realizados, así como también informará al usuario el tiempo estimado en que el personal de guardia acudirá al lugar.

En función a la información recibida, el operador del CAT canalizará el reclamo a través del personal de la guardia de emergencias, de acuerdo al Manual de Emergencias.

4. Resolución del Reclamo de Emergencia y Falta de Suministro

Gas NEA S.A. investigará todas las fugas y/o olores de gas informadas por usuarios o el público en general que se atiendan y sean considerados una emergencia potencial, y todos los problemas en el suministro de gas hasta que se clasifique fehacientemente.

A tal fin, para el caso de las emergencias, personal de Gas NEA S.A. concurrirá al domicilio en función de la gravedad de la situación. Dicho personal se identificará exhibiendo "siempre que le sea requerido" su credencial (entregada por la empresa) y procederá de acuerdo al Manual de Emergencias.

Para el caso de denuncias de Falta de Suministro, el operador verificará que el mismo no hubiese sido discontinuado por la Distribuidora por las razones previstas en el Reglamento del Servicio y respecto de las cuales haya existido la debida comunicación (ejemplo: seguridad, falta de pago, etcétera). En tal caso, corregida por el Cliente la situación o situaciones que provocaron la interrupción del servicio, la Distribuidora deberá reanudar el mismo dentro de las (48) cuarenta y ocho horas de tomar conocimiento de ello. Caso contrario, se tomará el reclamo y se derivará al personal de guardia para su debida atención.

En todos los casos, el personal de guardia, intentará tomar contacto con el reclamante y notificar la resolución del reclamo con la entrega del formulario que corresponda, en caso de ausencia, entregará bajo puerta al domicilio que se indique en el reclamo.

Si el personal asignado efectuara un corte de suministro por deficiencias en la instalación interna del cliente, completará el formulario 1022 "Notificación importante de observación en instalación Interna" y dejará el original en poder del cliente, a los efectos de que éste realice la adecuación mediante la intervención de un gasista matriculado.

Si hubieran transcurrido 48 horas de efectuado el reclamo y este aún no fue subsanado en forma definitiva, personal del CAT se comunicará con el denunciante a fin de informar el estado de situación y la fecha estimada de resolución. Personal del CAT realizará un seguimiento del reclamo o consulta hasta su resolución definitiva.

"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".