

GUÍA PARA LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE

DISTRIBUCIÓN DE GAS NATURAL POR REDES

EN CASO DE UNA EMERGENCIA O FALTA DE SUMINISTRO

1. OBJETIVO

Esta guía tiene como objetivo poner en conocimiento de los usuarios de gas natural por redes de la Subdistribuidora Gas del Sur S.A., el tratamiento de los casos de emergencia o falta de suministro de gas natural.

De esta forma una rápida intervención permite eliminar cualquier situación que comprometa la seguridad de las personas y/o bienes.

2. DEFINICIONES

Centro de recepción de llamadas.

Lugar donde se reciben las denuncias por emergencias o falta de suministro.

Denuncia.

Comunicación proveniente de terceros por vía telefónica o personal para informar alguna anomalía en el sistema de distribución o en la instalación del cliente.

Emergencia

La emergencia tiene en cuenta los 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 el gas ha sido presuntamente 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.
- Venteo de cámaras de regulación.
- Rotura o cualquier otra acción que sugiera la posibilidad de averías de la cañería de gas o instalaciones asociadas.
- Olor a gas en recintos cerrados.
- Sobrepresión en el sistema de distribución.
- Disminución de la presión en el sistema de distribución.

Falta de suministro de gas

- Corte de gas en el sistema de distribución.
- Corte de gas en el interior de la vivienda.

Receptor de denuncia.

Persona que recibe un reclamo, la registra y emite las primeras instrucciones al denunciante.

3. Lineamientos generales a tener en cuenta al realizar un reclamo por parte del usuario del servicio de distribución de gas por redes.

Si usted se encuentra ante la necesidad de hacer un reclamo por una emergencia o falta de suministro, la Subdistribuidora Gas del Sur S.A. cuenta con un centro de recepción de llamadas con un número gratuito que lo atenderá las 24 hs y los 365 días del año.

Ante su llamado lo atenderá un receptor de denuncia quien le requerirá los siguiente datos:

- a) Nombre y apellido del reclamante.
- b) Teléfono de contacto del reclamante.
- c) Dirección donde se ubica la emergencia o la falta de suministro.
- d) Descripción del motivo del reclamo para realizar el diagnóstico del problema.

El receptor de denuncias le informará el número de reclamo asignado y la fecha de resolución estimada.

Una vez solucionado el problema se le hará firmar la correspondiente conformidad.

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

TELEFONO GRATUITO PARA EMERGENCIAS O FALTA DE SUMINISTRO

LAS 24 HS. LOS 365 DIAS DEL AÑO

0800 333 4694

ADMINISTRACION CENTRAL: J.B.Alberdi 1061- San José - Guaymallén -Mza.
Tel-(0261)4455847

General Alvear: Av. Libertador (Norte) 743 G. Alvear
Tel. Comercial (02625) 423-508
Tel. Guardia -(02625) 15571362

San Rafael: Peru 58 - S.Rafael Tel. Comercial :(0260) 442-1267 -
Tel. Guardia (0260) 154546244

San Carlos: Balmaceda y 9 de Julio - La Consulta -
Tel. Comercial (02622) 470047-
Tel. Guardia :(0261) 155652651

Correo electrónico: **informes.gasdelsur@gmail.com** (Para informar pago de facturas)

Página WEB: gasdelsurmza.com

Horario de atención comercial: de 8.30 hs. a 12.30 hs.
