

Manual de Emergencia para usuarios

MANUAL PARA COMUNICACIÓN EN CASOS DE EMERGENCIAS O FALTA DE SUMINISTRO (Art. 3º Resolución ENARGAS N° I/2796)

OBJETIVO

El presente manual tiene por objeto brindarle a Usted los lineamientos básicos para la atención de denuncias y situaciones de emergencias o falta de suministro de gas natural, en el área de cobertura de la SDB Casilda SAPEM

Si detecta olor a gas, cortes o baja presión del suministro, comuníquese de inmediato con nuestras líneas de Emergencias 0800 555 2753 / 03464 422753 / 03464 15444714 / 03464 15564222, las 24Hs. los 365 días del año.

EMERGENCIAS Y 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:

- Explosión
- Incendio
- Intoxicación en la cual 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.

Guía para denunciar una emergencia o falta de suministro:

- 1) Llame a los teléfonos de Emergencias 0800 555 2753 / 03464 422753 / 03464 15444714 / 15564222, que funcionan 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
- Localidad, domicilio, entrecalles (y referencias para la ubicación de la emergencia)
- Nombre y apellido de la persona que llama
- Teléfono de contacto
- Información de utilidad para el diagnóstico del problema (ej.: dónde 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 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.

Si la solución del reclamo llegara a extenderse en el tiempo, se le informará de tal situación al usuario al teléfono de contacto registrado.

Consultas

Por cualquier consulta que pudiera surgirle respecto a la atención de su reclamo puede comunicarse con nuestra Oficina de Atención al Cliente llamando al TE 03464 426990 de lunes a viernes de 7 a 15 horas, o bien acudir a nuestras oficinas comerciales, de calle Casado 2230, habilitadas al público los días y horarios de atención.

Asimismo, si considera que el reclamo no fuera atendido debidamente por la Distribuidora o necesite asesoramiento, Ud. podrá comunicarse gratuitamente con el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) al TE 0800-333-4444, por 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, éste concurrirá al lugar indicado en un vehículo identificado con logo oficial de la SDB Casilda SAPeM. NO permita el acceso a personas no autorizadas. Ante de facilitar el acceso de cualquier persona a su propiedad usted puede corroborar los datos del personal que se presente en su domicilio:

- Nombre y Apellido
- Chapa del vehículo de la empresa
- Cualquier otro dato que considere de importancia a los teléfonos de emergencia 0800 555 2753 / 03464 422561 / 03464 15444714 / 15564222

Finalizada la atención del reclamo, nuestro personal dejará constancia por escrito de la intervención en un formulario requiriendo la firma y 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 de 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 la Distribuidora. Puede acceder al listado completo de gasistas en las oficinas comerciales de la Distribuidora.

Por razones de seguridad, NO permita el acceso a las instalaciones a personas no autorizadas, no retire nunca ni bajo ningún concepto el dispositivo de corte, ni proceda a la reanudación del suministro por fuera del procedimiento indicado por la Distribuidora.