



COOPESER  
OF. TECNICA

## NORMAS PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GAS NATURAL

# MANUAL PARA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y FALTA DE SUMINISTRO

### **Objetivos:**

Suministrar a los usuarios del servicio de distribución de gas natural por redes un instructivo para que conozcan cómo realizar un reclamo por “**emergencias**” o “**faltas de suministro de gas natural**”.

### **Definiciones:**

- 1- **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 en 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 asociados a cualquier tipo de estructura subterránea;
  - Inconvenientes por alta presión de suministro.
- 2- **Falta de suministro:** ausencia total de suministro de gas.

### **Guía para denunciar una emergencia o falta de suministro:**

- 1- Comuníquese con COOPESER al teléfono gratuito para Emergencias:

**0800 777 4270**, las 24 horas los 365 días del año.

También puede comunicarse durante las 24 horas los 365 días del año a los teléfonos: **0341 495-1900** y **0341 495-1616**.

Asimismo puede dirigirse personalmente a nuestra oficina en Av. 9 de Julio 1301 durante las 24 horas los 365 días del año.



COOPESER  
OF. TECNICA

## NORMAS PARA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GAS NATURAL

### MANUAL PARA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y FALTA DE SUMINISTRO

- 2- En casos de avisos telefónicos, el telefonista que atienda su llamado le solicitará la siguiente información:
- Motivo del contacto o llamado;
  - Domicilio, calle y número ó calles transversales 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 de la situación:
    - dónde se percibe el olor a gas;
    - si es en ambiente, en un recinto, o en vereda.
- 3- El telefonista registrará el contacto y le informará:
- Número de Reclamo asignado para el seguimiento del caso;
  - 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 teléfono de contacto registrado.

### **Consultas**

Por cualquier consulta que pudiera surgirle respecto a la atención de su reclamo puede comunicarse con nuestro Centro de Atención Telefónica llamando al TE gratuito **0800 777 4270**, al TE de Guardia permanente **0341-495-1900** o bien al TE comercial **0341-4951616**, durante **las 24 horas de los 365 días del año**; o bien concurrir a nuestra oficina al público los días y horarios de atención en Av. 9 de Julio 1301 de la ciudad de Pérez.

Asimismo, si considera que el reclamo no resulta atendido debidamente por la Cooperativa o necesita 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 también por correo electrónico a [reclamos@enargas.gov.ar](mailto:reclamos@enargas.gov.ar).