



## MANUAL DEL USUARIO DESTINADO AL TRATAMIENTO DE EMERGENCIAS Y/O FALTA DE SUMINISTRO

### A. EMERGENCIAS:

involucra escapes de gas o la existencia de indicios suficientes para suponerlo. **Ejemplos:**

- ▶ Explosiones o incendios motivados por gas..
- ▶ Olor a gas en ambientes cerrados o abiertos.
- ▶ Escapes de gas visibles en la vía pública o en viviendas internas.

**ANTE UNA EMERGENCIA CON EL SUMINISTRO DE GAS  
COMUNIQUE DE MANERA INMEDIATA CON NUESTRO CENTRO  
DE ATENCIÓN TELEFÓNICA LAS 24 HS LOS 365 DÍAS DEL AÑO  
AL **0800-333-6427 OPCIÓN N° 2** O AL **4309-1050**.**

Medidas de seguridad en caso de percibir olor dentro de la propiedad:

- ▶ Ventilá los ambientes abriendo puertas y ventanas al exterior asegurando una circulación de aire
- ▶ No utilices artefactos eléctricos, ni timbres, ni ascensores
- ▶ No fumes ni prendas fuego
- ▶ De ser posible, cerrar la llave de paso de gas

### B. FALTA DE SUMINISTRO:

Ausencia total de suministro de gas o baja presión en la red.



**ANTE LA FALTA DE SUMINISTRO POR BAJA PRESIÓN EN LA RED COMUNICATE CON NUESTRO CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DURANTE LAS 24 HS LOS 365 DÍAS DEL AÑO AL **0800-333-6427 opción N° 2** O AL **4309-1050**.**

Si el motivo de corte del suministro es por falta de pago (deuda/morosidad), por observaciones en la instalación interna o por estar ausente al momento de la inspección técnica, tendrás que comunicarte con nuestro Centro de Atención Telefónica de Lunes a Viernes de 8:30 a 17:30 al 0800-333-6427 o al 4309-1000.

## **TRATAMIENTO DEL RECLAMO POR MOTIVO “A” o “B”:**

1. Será atendido por un operador telefónico capacitado para indicarle los pasos a seguir.  
**Le solicitará:** Dirección exacta, entrecalles, nombre y apellido, y teléfonos de contacto.  
**Le brindará** número de reclamo y el tiempo estimado hasta que concurra el personal técnico especializado al domicilio.
2. Concurrirá personal técnico antes mencionado.
3. Usted podrá realizar el seguimiento del reclamo efectuado mediante el número que se le asignó al momento del llamado.

Si su reclamo no es atendido debidamente o necesita asesoramiento, podrá comunicarse gratuitamente con el **ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS (ENARGAS)** al **0800-333-4444** o por correo electrónico a **reclamos@enargas.gov.ar**