



Manual de EMERGENCIAS

Líneas gratuitas para la atención de los casos de emergencias
y falta de suministro las 24hs. los 365 días del año.

Dolores: 0800-666-0634

Pinamar: 0800-666-0837

Sta. Clara del Mar: 0800-333-4399



www.proagas.com.ar

Objetivo:

El presente manual tiene como objeto brindar los lineamientos básicos para informarte cómo realizar un reclamo ante emergencias y/o falta de suministro.

Definiciones de "emergencia" de acuerdo a la normativa vigente:

- a) **Emergencias:** 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) **Falta de suministro:** ausencia total de suministro de gas.

Lineamientos básicos para presentar un reclamo por emergencia y/o falta de suministro:

a) **Para realizar denuncias** de olor a gas en vía pública o en domicilios y falta de suministro de gas, durante las **24 horas los 365 días del año**, comunicate a los teléfonos gratuitos de Emergencias:

Dolores: 0800-666-0634

Pinamar: 0800-666-0837

Sta. Clara del Mar: 0800-333-4399

- b) • Al ser atendido por el operador telefónico, éste te orientará en los pasos a seguir
- El operador te hará preguntas para realizar un mejor diagnóstico del problema.
 - Se te asignará un número de reclamo sobre el cuál se podrá realizar el seguimiento del progreso del mismo.

Tratamiento del reclamo

- El operador telefónico te asignará un número de reclamo y te informará el tiempo aproximado para la llegada del personal técnico al lugar.
- El personal técnico en el lugar te indicará los pasos a seguir.
- Podrás realizar el seguimiento de tu solicitud a través del número de reclamo que te brinda el operador.

Si tu reclamo no fue debidamente atendido o necesitás asesoramiento, podés comunicarte 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

Preguntas que te realizarán al llamar por una emergencia:

- ¿Cuál es el motivo de la emergencia?
- ¿Cuál es la ubicación, dirección donde está ocurriendo la emergencia?
- ¿Podés dar alguna información adicional que ayude identificar mejor el problema?
- Se te pedirá tu nombre y apellido, así como también un teléfono de contacto.

Preguntas que se te realizarán por falta de suministro:

- ¿Desde cuándo estás sin suministro?
- Si es un edificio, ¿consultaste con el encargado o la administración?
- ¿Cuál es el número de referencia o suministro en tu factura?
- El operador telefónico verificará que el corte no sea consecuencia de morosidad.
- ¿Habrá una persona en el domicilio cuando concurra nuestro personal?
- Se te asignará un número de reclamo.

