



MANUAL PARA ATENCIÓN DEL USUARIO ANTE EMERGENCIAS Y FALTA DE SUMINISTRO



El presente manual establece los pasos a seguir para efectuar reclamos antes situaciones de emergencia y falta de suministro relacionados con la distribución de gas en el ámbito de actuación de Buenos Aires Gas S.A. (BAGSA), y las acciones que se desarrollarán para su adecuado tratamiento.

► DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

BAGSA: Buenos Aires Gas S.A.

Emergencia: 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 las 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.

Falta de suministro: ausencia total del suministro de gas.

Reclamo: cualquier llamada telefónica proveniente de usuarios, organismos públicos u otras personas que hagan referencia a: situaciones de emergencia conforme a la definición pre anterior (reclamo por emergencia), o la ausencia total de suministro de gas (reclamo por falta de suministro).

► CÓMO REALIZAR RECLAMOS

a) Para realizar reclamos, por emergencia o falta de suministro, la vía habitual de comunicación es la telefónica, que se encuentra disponible las 24 hs. del día, los 365 días del año.

b) La línea gratuita para llamadas por emergencias o falta de suministro es:

EMERGENCIAS ► 0800-333-2247 ◀

Esta línea es exclusiva para atención de llamadas por los motivos indicados.

c) Los teléfonos alternativos son los que se dispone en cada localidad donde se presta servicio, que figuran en el margen superior derecho del frente de la factura, junto con la línea gratuita citada en el inciso b.

d) Datos que se requerirán al reclamante:

La atención del llamado telefónico estará a cargo de personal capacitado, que solicitará la siguiente información:

- Motivo del reclamo.
- Ubicación de la emergencia o ausencia del suministro (calle, nro., entre calles, localidad, otros).
- Datos del reclamante (nombre y apellido, teléfono, nro de cliente si correspondiera, etc.).
- Otros datos que según el caso puedan ayudar a la adecuada interpretación o resolución del reclamo.

► QUÉ INFORMACIÓN AGUARDAR/PEDIR

Antes de finalizar la comunicación, el operador telefónico le indicará el número de reclamo asignado, el cual servirá para cualquier consulta o seguimiento sobre el estado de gestión del reclamo.

► ASIGNACIÓN DE PERSONAL PARA RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Se realizará el envío de personal para la atención del reclamo, dentro de los tiempos previstos en la normativa vigente.

El personal que realizará el reclamo estará debidamente identificado.

► ENTE REGULADOR

Si su reclamo no es atendido debidamente o necesita asesoramiento, usted podrá comunicarse gratuitamente con el Ente Nacional Regulador del Gas:



ENARGAS
ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS

Tel: 0800-333-4444

Por correo sin cargo al Apartado Especial 600 (C1000ZAA) Correo Central o por correo electrónico a reclamos@enargas.gov.ar