



**Cooperativa de Provisión de Energía Eléctrica,
Otros Servicios Públicos, Servicios Sociales
y de Crédito Chabasense Ltda.**

España 1630 – 2173 Chabás – Santa Fe - Tel.: 03464-480304
(líneas rotativas) - E-mail:
coopelecchabas@dat1.net.ar

**SERVICIO DE SUBDISTRIBUCION
DE GAS NATURAL POR REDES DE
COOPERATIVA ELECTRICA CHABAS.**

**MANUAL DE ATENCIÓN DE
EMERGENCIAS Y FALTA DE
SUMINISTRO DEL
SERVICIO DE GAS**



**Cooperativa de Provisión de Energía Eléctrica,
Otros Servicios Públicos, Servicios Sociales
y de Crédito Chabasense Ltda.**

España 1630 – 2173 Chabás – Santa Fe - Tel.: 03464-480304 (líneas rotativas)
E-mail: coopelecchabas@dat1.net.ar

**MANUAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y FALTA DE
SUMINISTRO DEL SERVICIO DE GAS NATURAL DE
COOPERATIVA ELECTRICA CHABAS**

AÑO 2020

OBJETIVO: El presente manual tiene como finalidad poner en conocimiento del usuario las acciones a las que puede recurrir en el caso de que se presente una situación de emergencia o falta de suministro en el servicio de gas natural.

SUBDISTRIBUIDORA: Es la empresa encargada de operar el sistema de distribución de gas natural de Chabás. En la misma, esta actividad la desarrolla la cooperativa eléctrica de chabas.

DEFINICIONES: De acuerdo a la normativa vigente, se enunciarán los siguientes conceptos:

- 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 asociados a cualquier tipo de estructura subterránea.
- Inconvenientes por alta presión de suministro.

b) Falta de suministro: ausencia total de suministro de gas.

ATENCIÓN: El usuario puede comunicarse con la subdistribuidora de la siguiente manera:

- Días hábiles de 7 a 13 hs a su oficina en España 1630 de la localidad de Chabás, en forma personal o a su teléfono 03464 - 480304.
- En todo horario las 24 hs. todos los días al N° de Guardia 03464 -15447956.
- Emergencias o Falta de Suministro: N° Gratuito: 0800-444-6553

RECEPCIÓN: Establecido el contacto, el personal de la subdistribuidora puede realizar al usuario un breve cuestionario cuyo objetivo es conocer las características del evento y determinar mediante un diagnóstico preliminar si se trata de una emergencia o no. Se le solicitará nombre del reclamante, dirección, teléfono de contacto y ubicación del reclamo.

RECLAMO: En todos los casos la subdistribuidora le asignará un número de reclamo y un tiempo de respuesta. Conserve dicho número para un seguimiento posterior. En caso de que la resolución del problema llegara a extenderse en el tiempo, la subdistribuidora se comunicara con el usuario reclamante al teléfono de contacto, para comunicarle el estado de avance de las actuaciones en caso de que las mismas estén a cargo de la Agrupación.

ACTUACIÓN: Nuestro reclamista actuante concurrirá al lugar identificándose con presentación de credencial. NO permita el acceso a personas no autorizadas.

Finalizada la atención del reclamo, el personal de la subdistribuidora dejará constancia escrita de la intervención en un formulario requiriéndole firma al reclamante o persona presente en el lugar, dejando una copia del mismo en el domicilio.

SERVICIO SUSPENDIDO POR SEGURIDAD

Si luego de la intervención de nuestro personal, de forma preventiva cierra el paso de gas, la instalación quedará en condición de CORTE POR SEGURIDAD debiendo acudir el Cliente a un gasista matriculado para corregir las deficiencias, verificando que la instalación cumpla con la normativa vigente, y luego solicitar la rehabilitación del suministro a la subdistribuidora. La reparación y/o corrección de deficiencias de la instalación de gas deber ser realizadas por un Instalador Gasista Matriculado, cuyo listado se encuentra en nuestra oficina.

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

CONFORMIDAD DEL USUARIO: Si su reclamo no es atendido debidamente o necesita asesoramiento, Usted podrá comunicarse 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