**MANUAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y FALTA DE SUMINISTRO**

 (Art. 3º Resolución ENARGAS Nº I/2796)

***OBJETIVOS***

*Suministrar a los usuarios del servicio de distribución de gas natural por redes un instructivo para saber cómo realizar un reclamo por emergencia o falta 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 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.
2. **Falta de suministro:**ausencia total de suministro de gas.

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

**¿QUE HACER SI SE DETECTA UN ESCAPE DE GAS?**

Al menor síntoma de escape de gas, avise inmediatamente a COPERAÑA:

1. Llame al teléfono de Emergencias 0800-444-3047 (COOPERATIVA DE OBRAS, SERVICIOS PUBLICOS, ASISTENCIALES Y DE VIVIENDA DE CARCARAÑA LTDA.), línea gratuita que funciona las 24 horas, los 365 días del año.

Si por algún motivo no consiguiera comunicarse, dispone de los siguientes teléfonos alternativos: (0341) 153103237 y (0341) 4941517.-

También puede realizar la denuncia en nuestra oficina de Juan Bautista Alberdi 1620, los días hábiles, de lunes a viernes de 7 a 15 hs.

1. El telefonista de guardia que atienda su llamado le solicitará la siguiente información:

Motivo del contacto

* Domicilio, entrecalles (y referencias para la ubicación de la emergencia)
* Nombre, apellido y N° de DNI de la persona que llama;
* Teléfono de contacto
* Información de utilidad para el diagnóstico del problema (ej.: dónde se percibe el olor a gas, si es en ambiente, en un recinto, en vereda, etc.).
1. El telefonista registrará el contacto y le informará el Número de Reclamo asignado para el seguimiento del caso, el 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 usuario al teléfono de contacto registrado.

***¿QUÉ HACER MIENTRAS LLEGA EL RECLAMISTA?***

##### **En caso de olor a gas en ambiente:**

* Mantenga ventilado el ambiente, abra puertas y ventanas.
* Cierre las llaves de paso de los artefactos de gas.
* NO accione llaves de luz ni aparatos eléctricos ni teléfonos celulares.
* NO encienda fósforos o mecheros y por supuesto, no fume.

##### **En caso de escape en la vía pública:**

* Impida el ingreso de gas proveniente de la fuga hacia espacios cerrados, si esto se produce, observe las recomendaciones detalladas más arriba.
* Disminuya el riesgo de ignición accidental mediante:
* NO accionamiento de circuitos eléctricos.
* NO encendido de motores de vehículos cercanos a la zona.
* NO fumar ni permitir que otras personas lo hagan.
* Despeje el lugar para que el personal de Coperaña tenga libre acceso al mismo.
* NO intente ninguna acción de contención de la fuga (Por ejemplo taparla con tierra).

***¿QUÉ HACER SI EL SERVICIO QUEDA 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 Distribuidora. La reparación y/o corrección de deficiencias de la instalación de gas deber ser realizadas por un Instalador Gasista Matriculado.

Puede acceder al listado completo de gasistas presionando [aquí](https://www.coperana.com/LISTADO%20GASISTAS%202022.pdf), o bien consulte en nuestra oficina comercial, J. B. Alberdi 1620.

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.

***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 0800-444-3047, al TE de guardia 0341-15103237 o bien al TE comercial 0341-4941517 / 4941866 de lunes a viernes de 7 a 13 horas, o bien acudir a nuestra oficina comercial habilitada al público, los días y horarios de atención, en Juan Bautista Alberdi 1620 de la ciudad de Carcarañá.

Asimismo, si considera que el reclamo no fuera atendido debidamente por la subdistribuidora o necesite 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 por correo electrónico a reclamos@enargas.gov.ar.

***IMPORTANTE:***

El reclamista actuante concurrirá al lugar indicado en un vehículo identificado con logo oficial o "al servicio" de la Sudistribuidora y se identificará con presentación de credencial. NO permita el acceso a personas no autorizadas.

Finalizada la atención del reclamo, nuestro personal dejará constancia por escrito de la intervención en un formulario requiriendo la firma y aclaración del reclamante o de la persona presente en el lugar, dejando un ejemplar del mismo en el domicilio.

Si como resultado de la intervención del reclamista, quedara preventivamente suspendido el suministro de gas, el Cliente deberá acudir a un gasista matriculado para corregir las causas o deficiencias que originaron el corte, verificando que la instalación cumpla con la normativa vigente, para luego solicitar la rehabilitación a la Subistribuidora.

Puede acceder al listado completo de gasistas matriculados solicitando el mismo en la oficina comercial de la Subdistribuidora.

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 por la Sudistribuidora.