



Manual para
la atención del usuario
ante emergencias
y falta de servicio

Manual para la atención del usuario ante emergencias y falta de servicio

1. Objeto

El presente Manual establece los pasos a seguir para efectuar reclamos ante situaciones de emergencia y falta de servicio relacionados con la distribución y utilización del gas natural en el ámbito de actuación de Naturgy BAN S.A. y las acciones que se desarrollarán para su adecuado tratamiento.

2. Definiciones y abreviaturas

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 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.

Reclamo por Emergencia: Cualquier información o llamada telefónica proveniente de clientes, organismos públicos u otras personas que hagan referencia a situaciones de Emergencia conforme la definición anterior.

Falta de Servicio: ausencia total de suministro de gas sin aviso previo.

Reclamo por Falta de servicio: Cualquier información o llamada telefónica proveniente de clientes, organismos públicos u otras personas que hagan referencia a falta de suministro sin aviso previo.

CCAU: Centro Coordinador de Atención de Urgencias Lugar donde se efectúa la recepción, clasificación, y asignación de personal, de todos los reclamos por urgencias/emergencias o falta de suministro sin aviso previo.

3. Cómo Realizar Reclamos

- a) Para realizar reclamos por Emergencias o Falta de Servicio la única vía de comunicación es la telefónica al CCAU, que se encuentra disponible las 24 horas todos los días del año.
- b) **La línea gratuita del CCAU es el 0 800 888 1137.**

c) Los teléfonos alternativos son el 0 810 888 1137 (costo llamada local) y el (011) 4754 1137.

Los números indicados son exclusivamente para atención de llamadas por emergencias o falta de suministro.

Para cualquier otro tipo de consulta o trámite deberá comunicarse al 0810 333 46226 (FONOGAS).

d) La atención estará a cargo de un operador capacitado que solicitará la siguiente información:

- > Motivo del reclamo.
- > Ubicación de la emergencia (calle, N°, entre calles, localidad, y otros).
- > Datos del denunciante.
- > Teléfono de contacto.
- > Otros datos que según el caso puedan ayudar a la resolución del reclamo.

4. Qué información aguardar/pedir

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

5. Asignación de personal

El CCAU dispondrá vía radial el envío de personal para la atención del reclamo y asignará equipos o mecánicos de intervención, todo ello según corresponda a las características de la situación denunciada. El CCAU informará a los intervinientes los datos recopilados en ocasión de la denuncia, necesarios para la correcta atención del reclamo.

6. Resolución del reclamo

El personal que realiza la atención del reclamo estará debidamente identificado.

Si el personal de urgencias efectuara un corte de suministro por fuga en la instalación interna del cliente, completará el formulario "Notificación Importante" y dejará el original en poder del cliente, a los efectos de que éste realice la adecuación mediante la intervención de un gasista matriculado.

7. Capacitación del personal

El personal que integra los equipos de atención de urgencias tiene los conocimientos técnicos y operativos necesarios para asegurar la correcta actuación en la atención de los reclamos para los que sean convocados. Si las características o evolución del reclamo implican la intervención o asistencia de recursos adicionales, serán requeridos por el propio personal de Naturgy en el lugar.

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

fonoGas 0 810 333 46226

**Centro de atención telefónica para consultas
y trámites comerciales**

todos los días del año, las 24 horas
atención personalizada de lunes a viernes
de 8.00 a 17.00 hs.

fonoGas 0 810 666 PAGOS (72467)

Línea especial sólo para pago de facturas

todos los días del año, las 24 horas

Emergencias 0 800 888 1137

0 810 888 1137

**Emergencias y falta de suministro
por razones operativas/técnicas**

todos los días del año, las 24 horas

Visite nuestra página en Internet

www.naturgy.com.ar



NaturgyArgentina



@NaturgyAr



naturgyar

