

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

Emergencias: Involucra los escapes de gas o la existencia de indicios suficientes para suponerlo, independiente de su gravedad y ubicación.

Las mismas comprenden:

Explosión / Incendio / Intoxicación en la cual el gas ha sido el causante o se ha visto directamente involucrado / Olor a gas en instalaciones internas o sistemas de medición ubicados en edificios 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 de suministro de gas.

Guía para denunciar una emergencia o falta de suministro

1.- Llame al teléfono de Emergencias **0800-215-2397** línea gratuita que funciona las 24 horas, los 365 días del año. Si por algún motivo no consiguiera comunicarse, dispone del siguiente teléfono alternativo: (02317) **521600**

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

Motivo del llamado, localidad, domicilio, entre calles (y referencias para la ubicación de la emergencia), nombre y apellido de la persona que llama, teléfono de contacto, información de utilidad para el diagnóstico del problema (ej. dónde percibe el olor a gas, si es en ambiente, en un recinto, en vereda, etc).

3.- El telefonista registrará el contacto y le informará el Número de Reclamo asignado al seguimiento del caso, el plazo estimado de atención (con 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 o al teléfono de contacto registrado.

Línea Telefónica Gratuita
0800215CEYS
2 3 9 7

www.ceys.com.ar



Calle Mendoza N° 390 - 9 de Julio (B.A.)
Tel/Fax: (02317) 520010 y líneas rotativas
ceys@ceys.com.ar

MANUAL PARA CASOS DE EMERGENCIAS O FALTA DE SUMINISTRO

0800-215-2397
521600

Consultas

Por cualquier consulta que pudiera surgirle respecto a la atención de su reclamo puede comunicarse con nuestro Centro de Atención Telefónica llamando al teléfono

(02317) 520010 - int. 131

o bien al teléfono comercial

(02317) 521600

de Lunes a Viernes de 07 a 14 hs, o bien acudir a nuestras oficinas comerciales en calle Mendoza 290 de Lunes a Viernes de 07 a 14 hs.

Asimismo, si considera que el reclamo no fuera atendido debidamente, Ud. podrá comunicarse gratuitamente con el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) al 0800 333 4444 por correo sin cargo al Apartado Especial 600 (C1000ZAA) Correo Central o por correo electrónico a:

reclamos@enargas.gov.ar

! Emergencias

Si detecta olor a gas, cortes o baja presión del suministro, comuníquese con nuestra línea de Emergencias:

0800-215-2397

Las 24 Hs. los 365 días del año.

Importante

Cuando corresponda la intervención de un reclamista, éste concurrirá al lugar indicado en un vehículo identificado con logo oficial de CEYS 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 Subdistribuidora.

Puede acceder al listado completo de gasistas matriculados en nuestra página web www.ceys.com.ar o en las oficinas comerciales 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 Subdistribuidora.