

Manual del usuario para casos de emergencia y falta de suministro

www.gasnor.com

Gasnor

Una empresa
del Grupo Naturgy

Gasnor

Una empresa
del Grupo Naturgy



El presente manual tiene como propósito orientar a nuestros clientes, mediante una breve guía, sobre cómo actuar ante situaciones de emergencias o falta de suministro.

¿Qué es una emergencia?

Una emergencia es la combinación imprevista de circunstancias que pueden derivar en una situación de riesgo para la vida humana o los bienes de la Empresa y/o terceros, que pueden generar problemas de suministro a nuestros clientes y que requiere de una acción inmediata para reducir o anular sus efectos.

Se consideran emergencias situaciones que refieran a **explosiones, incendios, intoxicaciones en las que presuntamente el gas pueda haber sido el causante, olor a gas en instalaciones internas o vía pública, olor a gas en lugares cerrados, roturas de cañerías o instalaciones asociadas e inconvenientes por alta presión en el suministro.**

Falta de suministro de gas

Ausencia total del suministro de gas.

¿Qué hacer ante una emergencia o falta de suministro?

- 1 En caso de presentarse una emergencia o falta de suministro, Gasnor S.A dispone de un número telefónico gratuito para la atención de estas llamadas: **0800 555 8800**. El Centro de Atención Telefónica funciona las **24 horas** del día durante todo el año, incluyendo los fines de semana y feriados.
- 2 Se sugiere que en el momento de la comunicación con nuestra línea de emergencia, **el cliente disponga de datos referidos sobre la situación a denunciar**: será necesario identificarse con los datos del reclamante (**apellido y nombre, DNI, número telefónico de contacto**), ubicación y motivo del reclamo y cualquier otra información adicional que pudiera brindar para una pronta atención del reclamo.
- 3 Posteriormente, el Asesor de Atención Telefónica deberá informarle el **número de reclamo asignado** a su denuncia y el tiempo estimado de resolución.
- 4 El reclamo será atendido por personal de la distribuidora, en el tiempo establecido por normativa en función de la gravedad de la situación.
- 5 La respuesta de resolución del reclamo será informada al cliente en el momento de concurrencia mediante la entrega del formulario de atención de reclamos, firmado por el personal de la distribuidora y bajo conformidad del cliente.
- 6 Ante ausencia del cliente, se deja formulario de Aviso Importante y Formulario de Atención del Reclamo.
- 7 En caso de que la resolución definitiva del reclamo no sea en el momento de la Atención, se dejará al cliente un Aviso importante en el que conste el tiempo estimado de resolución.

Si su reclamo no es atendido debidamente o necesita asesoramiento.

Usted podrá comunicarse gratuitamente con el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) al teléfono 0800 333 4444, por correo sin cargo al Apartado Especial 600 (C1000ZAA) Correo Central o por correo electrónico a reclamos@enargas.gov.ar.