



Manual para la atención del Usuario ante emergencias y falta de servicio.

Resolución Enargas I-2796/14

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 CO.SE.FA. LTDA. y las acciones que se desarrollarán para su adecuado tratamiento.

2- **DEFINICIONES:**

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 las 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.

3- **COMO REALIZAR RECLAMOS**

- Para realizar reclamos por Emergencias o Falta de Servicio llame al teléfono de **Emergencias 0230-4491000**, línea gratuita que funciona las 24 horas los 365 días del año o al siguiente email: administración@cosefacorp.com.ar. Asimismo, puede concurrir a la sede de la Cooperativa dentro del horario de atención publicado. Los teléfonos alternativos son: (0230-4490900)- (0230-4444124).
- Para cualquier otro tipo de consulta o trámite deberá comunicarse al 0230-4490900

- La atención estará a cargo de un operador que solicitará la siguiente información:
- Motivo del reclamo.
- Ubicación de la emergencia (calle, N°, entrecalles, 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 GUARDAR/PEDIR

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

5- RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

La Cooperativa enviará personal técnico que evaluará las acciones a tomar. 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 este realice la adecuación mediante la intervención de un gasista matriculado.

Si su reclamo no es atendido debidamente o necesita asesoramiento, Ud. 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

Para consultas y trámites comerciales

Sede Central: Isla Belgrano N° 596- Fátima

Conmutador: 0230- 4490900

Horario de atención: Lunes a viernes de 8 a 16 hs y sábados de 9 a 13 hs.

Sede Manzanares: Cap. Martel N° 240

Tel: 0230-4490005

Horario de atención: Lunes a viernes de 8 a 16 hs. y sábados de 9 a 13 hs.

Emergencias y falta de suministro, las 24 horas todos los días del año:

Línea gratuita GAS: 0230-4491000

Emergencias

- **Bomberos: 100**
- **Policía: 911**
- **Hospital:107**