



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 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. Procedimiento para Realizar Reclamos

- Para realizar reclamos por Emergencias o Falta de Servicio llame al teléfono de Emergencias

(0230-4491000)-(0230-4444124).

Línea gratuita que funciona **las 24 horas, los 365 días del año**, o al siguiente correo electrónico:

administracion@cosefacorp.com.ar

Asimismo, puede concurrir a la sede de la Cooperativa dentro del horario de atención publicado.

Teléfono alternativo: **(0230-4490900).**

- Para cualquier otro tipo de consulta o trámite deberá comunicarse al **0230-4490900.**

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

- Motivo del reclamo
- Ubicación de la emergencia (calle, N°, entrecalles, localidad, etc.)
- Datos del denunciante

- Teléfono de contacto
- Otros datos que, según el caso, puedan ayudar a la resolución del reclamo

4. Información que el Operador Deberá Solicitar

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 efectuará 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.

En caso de disconformidad, el usuario podrá comunicarse gratuitamente con el **Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS)**:

- Teléfono: 0800 333 4444
- Correo: reclamos@enargas.gov.ar
- Correo postal sin cargo: Apartado Especial 600 (C1000ZAA), Correo Central

6. Consultas y trámites comerciales

Sede Central: Isla Belgrano N° 596 – Fátima

Conmutador: 0230-4490900

Horario: Lunes a viernes de 8 a 16 hs / Sábados de 9 a 13 hs

Sede Manzanares: Cap. Martel N° 240

Teléfono: 0230-4490005

Horario: Lunes a viernes de 8 a 16 hs / Sábados de 9 a 13 hs

**Emergencias y falta de suministro
24 hs todos los días**

Línea gratuita GAS: 0230-4491000

Visite nuestra pagina en internet

www.cosefa.com.ar

7. Telefonos Utiles

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

Si su reclamo no fue debidamente atendido o desea asesoramiento, Ud. podrá comunicarse gratuitamente con el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS):

- **Teléfono:** 0-800-333-4444
- **Correo sin cargo:** Apartado Especial 600 (C1000ZAA) – Correo Central
- **Correo electrónico:** reclamos@enargas.gov.ar