# Manual para la atención del usuario en casos de emergencia o falta de suministro

## 1.- OBJETO:

El presente MANUAL tiene por finalidad establecer los lineamientos básicos a tener en cuenta por los usuarios, en caso de EMERGENCIA y/o FALTA DE SUMINISTRO

## 2.- DEFINICIONES: ¿QUÉ ES UNA EMERGENCIA?

Aquellas situaciones donde se ven involucrados escapes de gas o la presencia de indicios suficientes para suponer que hay un escape de gas, a saber:
(a) Explosiones. (b)Incendios. (c) Afectaciones de las personas en las que presuntamente el gas ha sido el causante o se ha visto indirectamente involucrado. (d) Olor a gas en las instalaciones internas o sistemas de medición ubicados en edificios y/o locales cerrados, que no puedan solucionarse inmediatamente por consejos indicados, vía telefónica. (e) Olor a gas en recintos cerrados o asociados a cualquier tipo de estructura subterránea. (f) Inconvenientes por alta presión de suministro.

## ¿QUÉ SIGNIFICA FALTA DE SUMNINISTRO?

Es la ausencia total del suministro de gas

## 3.- PASOS A SEGUIR POR EL USUARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE UN RECLAMO POR EMERGENCIA O FALTA DE SUMINISTRO

**¿QUÉ HACER FRENTE A UNA EMERGENCIA O ANTE LA FALTA DE SUMINISTRO?**

- Comuníquese de inmediato con nuestra LINEA DE EMERGENCIA, disponible las 24 hs. del día, los 365 días del año: DISTRIGAS S.A 0800-222-3427.
- Al comunicarse con nuestro teléfono de emergencia, personal de Distrigas S.A. especialmente capacitado le solicitará sus datos, a fin de tomar su RECLAMO: - Datos de la persona que se comunica (Nombre y Apellido, teléfono de contacto, otros), a fin de identificarla y poder realizar posteriores contactos. -Ubicación donde tiene lugar la emergencia y/o perdida de gas. – Así mismo nuestro operador le efectuará una serie de preguntas para el diagnóstico del problema.
- A partir de la información que usted nos brinde, se generará el RECLAMO FORMAL, otorgándose al mismo un número de seguimiento y se enviará personal especializado a su domicilio o al lugar de la emergencia que haya informado.
- Se mantendrá informado al usuario sobre la fecha estimada de solución al problema y su solución definitiva.
- 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 postal sin cargo al Apartado Especial 600 (C1000ZAA) Correo Central o, por correo electrónico a reclamos@enargas.gov.ar

## 4.- CONSEJOS UTILES

En anexo al presente Manual, podrán encontrarse recomendaciones y consejos útiles de seguridad.

# ANEXO DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN ESCAPES DE GAS

**Si Usted detecta olor a gas en su domicilio, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:**

- No encienda ni apague luces o artefactos eléctricos.
- No encienda mecheros, encendedores o velas.
- No fume.
- CIERRE inmediatamente las llaves de paso de gas de los artefactos.
- VENTILE los ambientes, abriendo puertas y ventanas.

**Si Usted accidentalmente daña una instalación de gas en la vía pública:**

- NO RETIRE de la cañería de gas la pala, herramientas o elemento que haya producido la rotura.
- EVITE cercanías de fuego.
- ALÉJESE de la zona de peligro y evite que se acerquen terceros.

**NO OLVIDE:** En caso de detectar a terceros, realizando trabajos en zonas cercanas a las instalaciones de gas natural, comuníquese de inmediato con Distrigas S.A. Esto ayudará a prevenir posibles accidentes por roturas de ductos de gas.

**El monóxido de carbono es un gas altamente peligroso, que se genera por mal funcionamiento de los artefactos a gas, la escala de valoración y la falta de mantenimiento o deterioro de las instalaciones internas. Si es inhalado en grandes cantidades puede provocar daños cerebrales irreversibles e incluso la muerte.**

**¡RECUERDE!**

- Verifique periódicamente con instaladores matriculados el funcionamiento de sus artefactos a gas.
- Mantenga una ventilación permanente de los ambientes donde funcionan artefactos a gas, aún en los meses de invierno, y verifique el estado de los conductos de evacuación de gases y ventilaciones.
- No obstruya ni tape las rejillas fijas de ventilación de los ambientes.
- Evite permanecer en ambientes totalmente cerrados con artefactos funcionando.
- Los conductos de evacuación de gases de la combustión de los artefactos, deben ser totalmente independientes de otros conductos y estar libres de obstrucciones.
- Ante cualquier anomalía que encuentre en su instalación interna, debe dar intervención a un gasista matriculado.
- Toda instalación nueva, o la modificación de la existente, debe ser notificada a Distrigas S.A. para verificar y asegurar la calidad y seguridad técnica de la misma.

**Si usted manifiesta afecciones tales como: dolor de cabeza, náuseas, vómitos, lentitud muscular, fatiga, vértigo, etc., puede estar sufriendo una intoxicación por monóxido de carbono. En tal caso:**

- Retírese del ambiente contaminado y respire aire puro, rico en oxígeno.
- Llame cuanto antes a un servicio médico de emergencias.

¡El gas utilizado de manera responsable constituye una energía limpia y segura!