



MANUAL PARA EL USUARIO SOBRE CÓMO ACCIONAR EN CASOS DE EMERGENCIA O ANTE LA FALTA DE SUMINISTRO DE GAS NATURAL

1- OBJETIVO

El presente Manual establece los pasos a seguir por nuestros usuarios para efectuar reclamos ante situaciones de emergencias o ante la falta de suministro de gas.

2- DEFINICIONES

De acuerdo a la normativa vigente, se enunciarán los siguientes conceptos:

- a- **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 los 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 asociativas.
 - Olor a gas en recintos cerrados o asociado a cualquier tipo de estructura subterránea.
 - Inconvenientes por alta presión de suministro
- b- **FALTA DE SUMINISTRO:** Es la ausencia parcial o total del suministro de gas.

3- CÓMO REALIZAR LOS RECLAMOS

La Sub distribuidora dispone de LÍNEAS DE EMERGENCIAS, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año:

- Línea gratuita : **0800 222 1811**

- Línea alternativa: **0236 4495059**
- Celular de Guardia: **0236 154641908**

Al comunicarse, personal capacitado de esta Sub distribuidora le solicitará la siguiente información:

- Motivo del reclamo.
- Ubicación de la emergencia o falta de suministro.
- Datos del reclamante (nombre y apellido, teléfono de contacto y aquellos datos necesarios para la identificación del mismo).
- Datos necesarios para el diagnóstico del problema.

A partir de la información que usted nos suministre, se generará un **reclamo**, con su correspondiente número, para realizarle el seguimiento, y se enviará personal especializado a su domicilio o al lugar de la emergencia y/o falta de suministro que haya informado.

Se mantendrá informado al usuario sobre la fecha estimada de solución al problema y su solución definitiva.

4- INFORMACIÓN SOBRE ENARGAS

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.

En ambas situaciones, **emergencias o falta de suministro**, la sub distribuidora tomará contacto en el lugar informando al reclamante el estado de situación; y realizará un seguimiento del inconveniente a fin de controlar su resolución.

5- CONSEJOS ÚTILES

En el anexo del presente Manual, Usted podrá encontrar recomendaciones y consejos útiles de seguridad y prevención.

COOPERATIVA DE PROVISIÓN DE SERVICIOS
ELÉCTRICOS, AGUA POTABLE Y OTROS SERV.
PÚBLICOS DE MORSE LTDA.
Calle Camelia Nº 166 – Tel. 0236 4495059
B6049ABD Morse – Bs. As.
DIVISIÓN GAS



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 o en su domicilio:

- **NO RETIRE** de la cañería de gas la pala, herramienta o elemento que haya producido la rotura.
- **EVITE** cercanía de fuegos.
- **ALÉJESE** de la zona de peligro y evite que se acerquen terceros.

NO OLVIDE: en caso de detectar a empresas o personas realizando trabajos en zonas cercanas a las instalaciones de gas natural, comuníquese de inmediato con esta Sub distribuidora. Esto ayudará a prevenir posibles accidentes por roturas de caños con gas.

MONÓXIDO DE CARBONO

El monóxido de carbono es un gas **altamente peligroso** que se genera por el mal funcionamiento de los artefactos a gas, la escasa ventilación y la falta de mantenimiento o deterioro de las instalaciones internas.

Si es inhalado en grandes cantidades puede provocar daños cerebrales irreversibles e incluso llegar hasta la muerte. Por eso:

- **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 ventilaciones de los ambientes.
 - **EVITE** permanecer en ambientes totalmente cerrados con artefactos funcionando.
-
- Los conductos de evacuación de los 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 la Sub distribuidora 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 natural utilizado de manera responsable constituye una energía limpia y segura!