



***EMPRESA MUNICIPAL DE GAS S.A.  
(Emugas S.A.)***

***Manual de Emergencias y  
Falta de Suministro***

***TELEFONO DE EMERGENCIAS  
0800-888-3684 (Gratis)  
03564-430909***

## **DEFINICIONES**

### **QUE ES UNA 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.
- Roturas o cualquier acción que sugiera la producción de averías en cañerías de gas o instalaciones asociadas.
- Olor a gas en recintos cerrados o asociados a cualquier tipo de estructura subterránea.
- Inconvenientes por alta presión de suministro.

### **QUE ES FALTA DE SUMINISTRO**

Ausencia total de suministro de gas

## **LINEAMIENTOS A TENER EN CUENTA PARA REALIZAR UN RECLAMO**

### **Se le Solicitará al reclamante:**

- a- Nombre y apellido, teléfono de contacto y lo necesario para la identificación del reclamante
  - b- Ubicación de la Emergencia o Falta de Suministro
  - c- Motivo
  - d- Aquello necesario para el diagnóstico del problema
- 
- ✓ Se le podrán brindar recomendaciones mínimas de seguridad correspondientes a cada tipología de evento.
  - ✓ Se le comunicará el número de reclamo, número con el cual Usted consultar los trabajos realizados.

### **TRATAMIENTO DEL RECLAMO**

- Se le otorgará el N° de Reclamo y el tiempo estimado de respuesta.
- El personal técnico le informará los pasos a seguir.
- En caso de tener que extender el plazo de resolución nos comunicaremos con Usted con respecto al avance de las actuaciones, en el caso que las mismas estén a cargo de esta Subdistribuidora.
- Finalizada la Emergencia el personal de la Subdistribuidora le informará fehacientemente los trabajos realizados.
- Recuerde que Usted con el número de reclamo, podrá realizar el seguimiento del mismo consultando a la Subdistribuidora.

**Informe sobre el ENARGAS:** *Si su Reclamo no es atendido debidamente o necesita asesoramiento, Usted podrá comunicarse gratuitamente con el Ente 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](mailto:reclamos@enargas.gov.ar).*