Manual de emergencias · archivo completo

Documento del sitio anterior

Se conserva el contenido completo, incluidos sus anexos, para consulta documental. Las páginas originales pueden contener teléfonos, horarios, procedimientos o referencias normativas anteriores.

Antes de utilizar esta información

Para una emergencia usá los teléfonos actuales de esta portada. Para una obra, solicitá a Oliveros Gas las instrucciones y el Programa de Prevención de Daños aplicables a tu intervención.

Consultar información y contactos actuales

La conversión a PDF y esta portada no certifican la vigencia técnica del documento original. Su contenido se conserva sin reescribir los anexos.

Línea gratuita · Guardia 24 h: 03476-486000
Emergencias: 03476-15395684 / 03476-15395847

Buenos Aires 395 · Oliveros, Santa Fe · CP 2206 · Comercial: 03476-498200
oliverosgas-sapem@hotmail.com · Lunes a viernes de 07:00 a 12:30 h
www.oliverosgas.com.ar

SUBDISTRIBUIDORA OLIVEROS GAS SAPEM
BUENOS AIRES 395- OLIVEROS-SANTA FE
TEL.: 03746-498200
Email: oliverosgas-sapem@hotmail.com

MANUAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y FALTA DE SUMINISTRO

(Art. 3º Resolución ENARGAS Nº I/2796)

Objetivos:

Suministrar a los usuarios del servicio de distribución de gas natural por redes un instructivo para saber cómo realizar un reclamo por emergencia o falta de suministro de gas natural.

Definiciones:

a).- Emergencias: involucra los escapes de gas o la existencia de indicios suficientes para suponerlo, independientemente de su gravedad y ubicación. Las mismas comprenden:

-. Explosión
-. Incendio
-. Intoxicación en la cual 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.

b).- Falta de suministro: ausencia total de suministro de gas.

Guía para denunciar una emergencia o falta de suministro:

1.- Llame al teléfono de Emergencias 486 000 (OLIVEROS GAS SAPEM), línea gratuita que funciona las 24 horas los 365 días del año.
Si por algún motivo no consiguiera comunicarse, dispone de los siguientes teléfonos alternativos: (03 476) 15 395 847 y (03 476) 15 395 684.-
También puede realizar la denuncia en nuestra oficina de Buenos Aires 395 los días hábiles de lunes a viernes de 7 a 13 hs.
2.- El telefonista de guardia que atienda su llamado le solicitará la siguiente información:

-. Motivo del contacto
-. Domicilio, entrecalles (y referencias para la ubicación de la emergencia)
-. Nombre y apellido de la persona que llama
-. Teléfono de contacto
-. Información de utilidad para el diagnóstico del problema (ej.: dónde se percibe el olor a gas, si es en ambiente, en un recinto, en vereda, etc.).

3.- El telefonista registrará el contacto y le informará el Número de Reclamo asignado para el seguimiento del caso, el plazo estimado de atención (o resolución) y consejos de seguridad que puedan corresponder según el caso.
Si la solución del reclamo llegara a extenderse en el tiempo, se le informará de tal situación al usuario al teléfono de contacto registrado.

Consultas

Por cualquier consulta que pudiera surgirle respecto a la atención de su reclamo puede comunicarse con nuestro Centro de Atención Telefónica llamando al TE gratuito 486 000, al TE de guardia 03 476-15 395 847,03476-15 395 684 o bien al TE comercial 03 476-498 200 de lunes a viernes de 7 a 13 horas, o bien acudir a nuestra oficina comercial habilitada al público los días y horarios de atención en Buenos Aires de la Localidad de Oliveros.
Asimismo, si considera que el reclamo no fuera atendido debidamente por la subdistribuidora o necesite asesoramiento, Ud. podrá comunicarse gratuitamente con el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) al TE 0800-333-4444, por correo sin cargo al Apartado Especial 600 (C1000ZAA) Correo Central o por correo electrónico al reclamos@enargas.gov.ar.

IMPORTANTE:

El reclamista actuante concurrirá al lugar indicado en un vehículo identificado con logo oficial o "al servicio" de la Sudistribuidora y se identificará con presentación de credencial. NO permita el acceso a personas no autorizadas.
Si como resultado de la intervención del reclamista, quedara preventivamente suspendido el suministro de gas, el Cliente deberá acudir a un gasista matriculado para corregir las causas o deficiencias que originaron el corte, verificando que la instalación cumpla con la normativa vigente, para luego solicitar la rehabilitación a la Subistribuidora.

Puede acceder al listado completo de gasistas matriculados solicitando el mismo en la oficina comercial de la Subdistribuidora.
Por razones de seguridad, NO permita el acceso a las instalaciones a personas no autorizadas ni retire el dispositivo de corte, ni proceda a la reanudación del suministro por fuera del procedimiento indicado por la Sudistribuidora.