

ANEXO III
ATENCIÓN AL PÚBLICO.
CONTENIDOS MÍNIMOS DEL SITIO WEB.

Se establecen a continuación los contenidos mínimos que deberá poseer el sitio Web de la Prestadora, los cuales deberán ajustarse a los lineamientos sobre difusión de la información establecidos en el Anexo I.

- 1. Líneas telefónicas de la Prestadora:** corresponderán indicarse en la página principal y de forma tal que se facilite su identificación, los números de teléfono de todas las líneas habilitadas para la atención de:
 - Emergencias: gratuitas habilitadas para la atención de emergencias y/o falta de suministro, como así también otros números disponibles (si corresponde).
 - Consultas, trámites y reclamos de tipo comercial.

- 2. Información del ENARGAS:**
 - Teléfono de Consultas y Reclamos del ENARGAS (0800-333-4444), debidamente identificada con Logo y link de acceso a la página web del Organismo.
 - Datos de contacto mediante acceso por link a la página Web del ENARGAS.

- 3. Información de contacto de la Prestadora:** que permita acceder como mínimo a la siguiente información:
 - Información de las Oficinas Comerciales; detallando para cada una de ellas: domicilio completo, números de teléfonos, días y horarios de atención por tipo de gestión (comercial, consultas y reclamos, matriculados, etc.).
 - Identificación de las vías de contacto habilitadas para la realización de trámites, consultas y reclamos, además de la Oficina Comercial, (telefónica, correo electrónico, página WEB, otras), indicándose para cada una de ellas, la forma de acceso.

- 4. Seguridad,** con acceso a:
 - Manual del usuario destinado al tratamiento de emergencias y/o falta de suministro.
 - Medidas de prevención destinadas a evitar accidentes por inhalación de Monóxido de Carbono.

- Plan de Prevención de Daños disponible para empresas contratistas, organismos gubernamentales, y todos aquellos que realizan tareas de excavación en la vía pública como así también al público en general.
5. **Tarifa social**, especificar las características y condiciones bajo las cuales los usuarios podrán solicitar la incorporación al Registro de Beneficiarios de Tarifa Social o algún otro subsidio o tarifa diferencial existente.
 6. **Tarifas vigentes:**
 - Cuadro Tarifario y de Tasas y Cargos vigente
 - Indicación de las categorías de usuarios en función al rango de consumo vigente
 7. **Factura:**
 - Indicar los medios y canales habilitados para el pago de facturas y cargos.
 - Describir los principales conceptos y detalles de una factura, para un mejor entendimiento por parte del usuario.
 8. **Trámites:** Indicar los trámites y gestiones que se pueden realizarse en la Oficina Comercial, Telefónicamente, página Web y/ o por plataforma digital.
 9. **Listado de Empresas Contratistas** habilitadas por la Licenciataria de Distribución, con descarga de archivo desde la página de la Prestadora.
 10. **Reglamento del Servicio de Distribución de Gas**, con descarga de archivo desde la página de la Prestadora o a través del link a la página de ENARGAS.
 11. **Listado de matriculados habilitados**, con descarga del archivo desde la página de la Prestadora.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2019 - Año de la Exportación

Hoja Adicional de Firmas
Anexo firma conjunta

Número:

Referencia: ANEXO III - PRESUPUESTOS MÍNIMOS

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 2 pagina/s.