Atención virtual de presentación de trámites de suministros sin gas por parte de instaladores matriculados

de aplicación durante la etapa de contingencia sanitaria

GERENCIA DE ATENCION TECNICA AL CLIENTE

Metrogas

Condiciones para realizar una presentación

Muy importante: Se aclara que este procedimiento es válido solo para presentaciones de formulario 3.5 de clientes pre-existentes (no para clientes nuevos) que se hallen con el gas cortado con formulario 1022, si no tuviera esta forma de corte no corresponde esta vía de tramite.

Procedimiento para hacer la presentación - Hoja de ruta

1. **Solicitar un turno de atención**: el matriculado solicitará un Turno Online a los efectos de ser contactado por uno de nuestros operadores de trámites *(ver **Anexo1 - Solicitar un turno de atención** donde se explica como solicitar el turno)*.

   - No se atenderá sin excepción todo caso que no tenga asociado un turno online

2. **Presentación de trámite: Una vez solicitado el tramite**

   - el matriculado deberá enviar un email a MetroGAS, a las casillas indicadas en el presente teniendo en cuenta respectivamente si la obra está en provincia o en *capital (ver **Anexo 2 - Contenido y forma del mail de presentación de información** donde se explica el contenido y forma que debe tener el mail)*.

   una vez recepcionado el mail será gestionado por un operador.

   Es importante tener en cuenta que la recepción del correo no implica la aceptación de su contenido, sino hasta ser verificado y analizado

   - Aclaraciones importantes:
     - no debe consignarse en el mail nada mas que lo indicado, no debe agregarse , ni debe faltar nada de lo indicado,
     - no usar estas casillas de mail para realizar otro tipo de presentaciones , solicitudes ni otras necesidades.
     - no serán respondidos ni atendidos los mails que no tengan ese formato indicado u otro fin que el indicado.

Condiciones para realizar una presentación

Muy importante: Se aclara que este procedimiento es válido solo para presentaciones de formulario 3.5 de clientes pre-existentes (no para clientes nuevos) que se hallen con el gas cortado con formulario 1022, si no tuviera esta forma de corte no corresponde esta vía de tramite.

Procedimiento para hacer la presentación - Hoja de ruta

3. **Entrevista virtual**: evaluado el contenido de la presentación y si no tuviera ninguna observación o faltante, y corroborada la solicitud de turno, el operador de trámites responderá el mail indicando que se contactará con el matriculado mediante whatsapp (videollamada) a los efectos de asegurar la identidad del matriculado (quien debe atender es el mismo matriculado).
   Se le podrán requerir que exhiba o se le realizara preguntas sobre los documentos soporte enviados por email.

   *(ver **Anexo 3 – Entrevista virtual** donde se explica como se desarrolla)*

4. **Visita de inspección**: una vez validada la identidad del matriculado, y no teniendo ninguna observación la presentación, la solicitud será derivada al sector inspecciones

   - El área de inspecciones avisara vía whatsapp el momento en que realizara la inspección

   *(ver **Anexo 4 – Visita de inspección** donde se explica como se desarrolla)*

Anexo1- Solicitar un turno de atención

Anexo1. Solicitar un turno de atención

- El matriculado deberá:

1. seleccionar y dar clic en la opción «Mi cuenta» de Oficina Virtual,

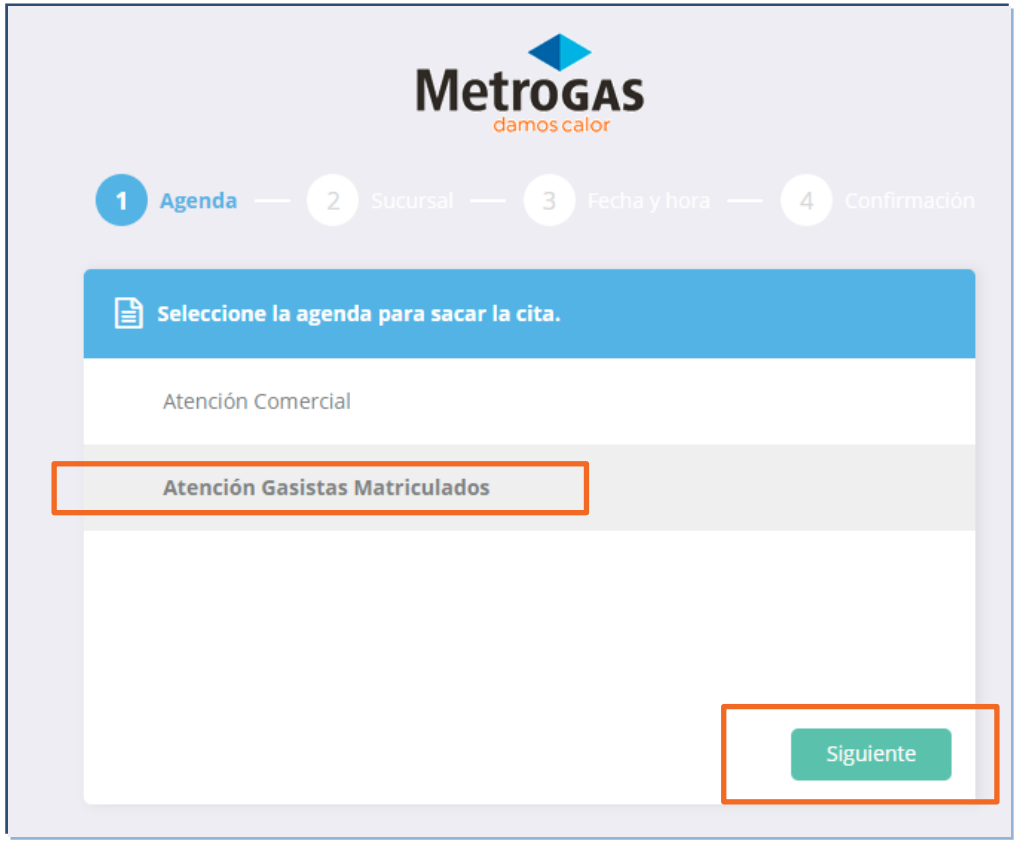
2. seleccionar y dar clic en la opción «Matriculados»

Anexo1. Solicitar un turno de atención

- El matriculado deberá:

1. seleccionar y dar clic en la opción «hace click aquí» de [Para sacar un turno para presentar trámite 3.5 por 1022]

¿Como solicitar el Turno Online?



- El matriculado deberá:

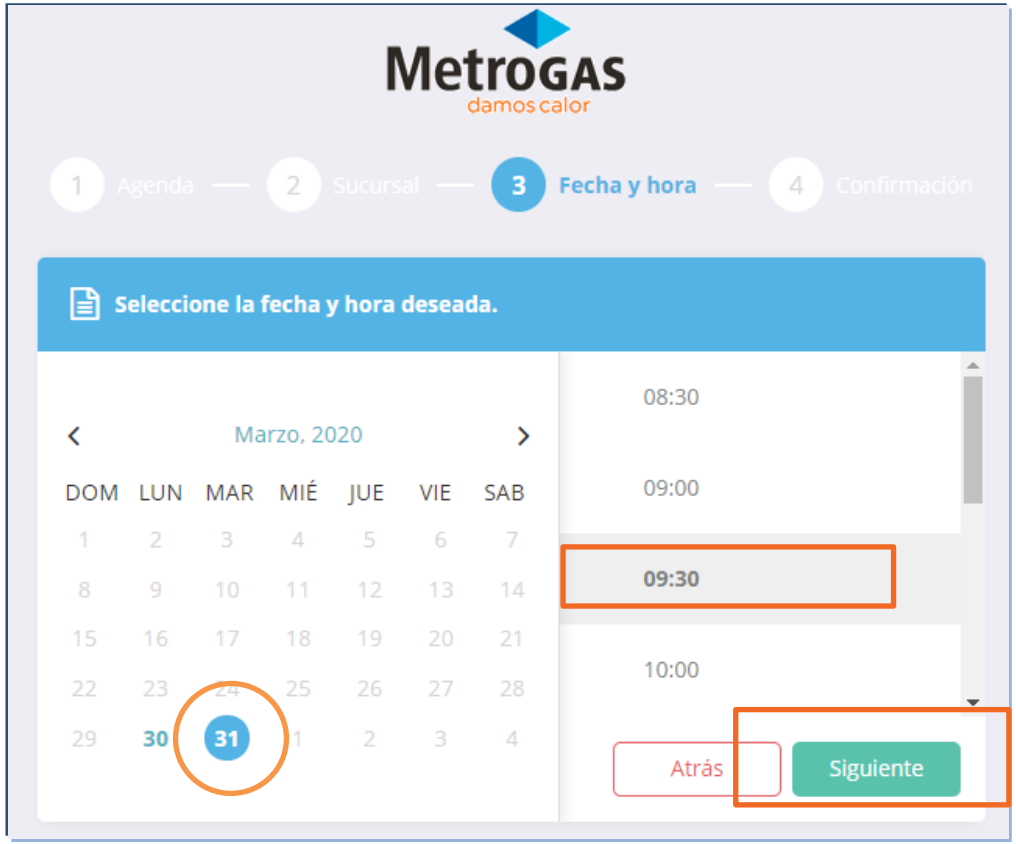
1. seleccionar la opción «Atención Gasistas Matriculados», y
2. dar clic en el botón [Siguiente] para confirmar y avanzar al paso (2)

¿Como solicitar el Turno Online?

- El matriculado:

1. deberá seleccionar la oficina técnica correspondiente a la región que corresponde al suministro asociado a la presentación de trámite,
2. tiene la opción del botón [Atrás] por si desea rectificar la selección del paso (1), y
3. dar clic en el botón [Siguiente] para confirmar y avanzar al paso (3)

¿Como solicitar el Turno Online?



- El matriculado:

1. deberá solicitar su turno con al menos 24 horas hábiles de antelación
2. podrá presentar un trámite por turno
3. seleccionará el día y horario en el que se realizará el contacto virtual,
   - por ejemplo a título meramente ilustrativo, aquí el contacto seria el Martes 31 de marzo del 2020, en el horario de 09:30hs
4. podrá usar la opción del botón [Atrás] por si desea rectificar la selección del paso (2), y
5. dará clic en el botón [Siguiente] para confirmar y avanzar al paso (4)

¿Como solicitar el Turno Online?

- El matriculado:

1. Antes de finalizar es importante chequear:
   a. que los datos personales sean correctos
   b. que el teléfono de contacto sea el declarado al momento de matricularse o renovar su matrícula
   c. que el E-mail esté cargado correctamente ya que allí llegará un correo de confirmación
      - si no se confirma el mismo el sistema no tomará la cita
   d. que los datos del turno programado sean los deseados
2. tiene la opción del botón [Atrás] por si desea rectificar la selección del paso (3), y
3. dar clic en el botón [Finalizar] para salir de la aplicación

Anexo 2 – Contenido y forma del mail de presentación de información

Ir al modelo de correo electrónico

Anexo 2 – Contenido y forma del mail de presentación de información

Es muy importante que los datos personales de referencia sean coincidentes con los ya indicados por cada matriculado al momento de tramitar o renovar su matricula y que figuran en el registro de matriculados de la distribuidora (dirección de mail, número de DNI y n° de teléfono celular). Esta es la primer validación de identidad del matriculado actuante.

- En caso de no coincidir, un operador administrativo lo contactará para re empadronar los datos
- Si el E-mail no contiene lo indicado no se tomará la cita

- el matriculado envía un mail a la casilla de correo que corresponda según región donde está su obra por el cual desea presentar el 3.5 x 1022:
  - si es Capital: presentarformularios35x1022_capital@MetroGAS.com.ar
  - si es Provincia: presentarformularios35x1022_provincia@MetroGAS.com.ar
- En el Asunto/Tema/Subject del mail se debe indicar correctamente el número de matrícula, la dirección completa del suministro *(como figura en la factura de MetroGAS)* y la fecha y hora del turno que solicitó vía web

Ir al modelo de correo electrónico

Anexo 2 – Contenido y forma del mail de presentación de información

- En el mail debe estar bien aclarados los siguientes puntos (se debe respetar este orden):
  - En el Asunto / Tema / Subject:
    - Número de matrícula del instalador
    - Dirección completa de la obra *(como figura en la factura de MetroGAS)*
    - Fecha y hora del turno que solicitó *(en la web de MetroGAS)*
  - En el contenido:
    - Numero de cliente
    - Nombre y apellido del matriculado
    - DNI del matriculado
    - Numero teléfono (celular) del matriculado
    - Nombre y apellido del cliente
    - Numero de teléfono (celular) del cliente
    - Dirección de correo electrónico del cliente
    - Podrá efectuar los comentarios aclaratorios, aportar datos que coadyuven a la evaluación de su caso que estime conveniente.

Ir al modelo de correo electrónico

Anexo 2 – Contenido y forma del mail de presentación de información

- En el mail deberá estar adjuntado:
  - Escaneo o Foto del DNI (anverso y reverso)
  - Escaneo o Foto de la matricula (anverso y reverso)
  - Escaneo o Foto de la factura de suministro de MetroGAS de la instalación que se esta presentando
  - Escaneo o Foto del formulario 3.5 que se esta presentando (anverso y reverso), debe estar con todos los datos del cliente, matriculado y completados todos los campos obligatorios.
  - Escaneo o foto del formulario 1022
  - Escaneo o Foto (si además del 3.5 tuviera la necesidad de presentar) de 3.4 y planos (escala 1:100 con las cotas de cada tramo) deberá hacerlo en esta presentación

en caso de no tener la documentación completa y perfectamente legible, podrá perder el turno solicitado y deberá comenzar el tramite nuevamente

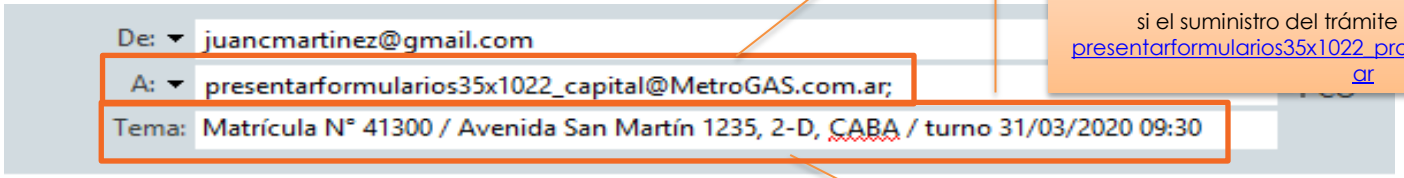
Ir al modelo de correo electrónico

Anexo 2 – Modelo del mail de presentación

Dirección de correo electrónico de la oficina de atención, tener en cuenta:

si el suministro del trámite está en Capital: presentarformularios35x1022_capital@MetroGAS.com.ar

si el suministro del trámite está en Provincia: presentarformularios35x1022_provincia@MetroGAS.com.ar



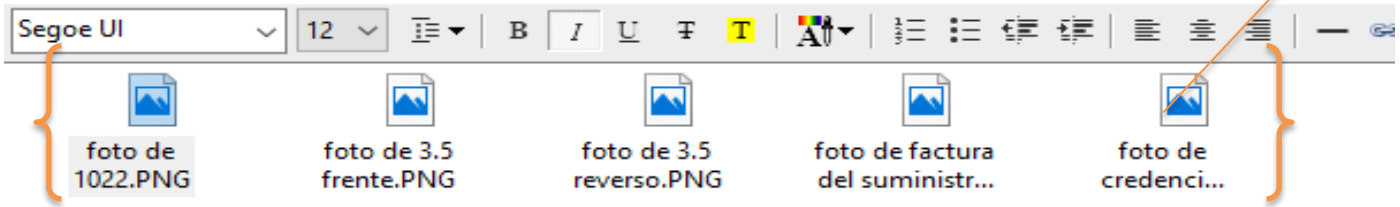
Número de Matrícula
Dirección completa
Fecha y hora del turno online solicitado

Datos importantes a completar

- *Numero de Cliente*
- *Nombre y apellido del matriculado*
- *DNI del matriculado*
- *Numero teléfono (celular) del matriculado*
- *Nombre y apellido del cliente*
- *Numero de teléfono (celular) del cliente*
- *Dirección de correo electrónico del cliente*

**** comentarios del matriculado sobre su presentación ****

El matriculado puede detallar todo dato, explicación o pormenores sobre su presentación



Adjuntos requeridos (pueden ser fotos o escaneos:

Formulario 1022
Formulario 3.5 (frente y reverso)
Factura del servicio
Credencial (frente y reverso)

Anexo 2 - Presentación de trámite / devolución al matriculado mediante correo electrónico

- Un operador de trámites:
  - controlará el contenido de la presentación de documentación y corroborará que todos los datos consignados por el matriculado estén completos y legibles, que la información sea consistente para su evaluación
  - verificará en sistemas el estatus del instalador, si registra o no impedimentos en su matrícula y le comunicará el motivo del impedimento, si existiera.
  - chequeará que el matriculado haya solicitado en forma correcta el correspondiente turno para efectuarle la devolución de resultados
  - **Con los resultados obtenidos, el operador de trámites responderá al matriculado mediante un mail** indicando si esta aprobado para pasar al siguiente paso o si esta observado, indicando las observaciones de existir y si continua con el mismo turno o debe solicitar otro
  - si registra o no impedimentos en su matrícula: le comunicará el motivo del impedimento
  - si la documentación presentada está en condiciones de ser enviada al paso siguiente o caso contrario le informará cual es la inconsistencia
    - en caso de no tener la documentación completa y perfectamente legible, podrá perder el turno solicitado y deberá comenzar el tramite nuevamente
  - En caso de no haber impedimentos de matrícula ni trámite el operador contractará al matriculado por medio de whatsapp (videollamada)

Anexo 3 – Entrevista virtual

Anexo 3 – Entrevista virtual

- Siempre que se hayan cumplimentado exitosamente los cometidos de los Anexos 2 y 3, en la fecha y horario fijados para el turno online solicitado por el matriculado:
  - un operador de trámites contactará al matriculado mediante whatsapp (videollamada)
  - tomado contacto, en forma personalizada validara la identidad del matriculado y procedencia de su presentación
  - resulta importante que el matriculado tenga a mano su credencial y conveniente la documentación original presentada oportunamente por email
  - en casos especiales en los que por razones tecnológicas no se pueda llevar a cabo la entrevista por videollamada, se podrá llegar a realizar en forma telefónica
  - durante la ventana horaria del turno solicitado el operador de trámites realizará hasta 3 intentos de comunicación, por si fallara o no atendiera el matriculado
  - en caso de no darse esta comunicación, el operador enviara al matriculado un email notificando que no se logró concretar la comunicación de validación, teniendo la posibilidad de reenviar el email de solicitud inicial, recomenzando el proceso nuevamente
  - en los casos que por razones operativas la distribuidora considere necesario anticipar la entrevista virtual al turno solicitado por el matriculado, se lo comunicará con la debida antelación a su dirección de correo electrónico
- Una vez finalizada la entrevista por videollamada se considerará como formalmente recepcionado y en curso el trámite solicitado por el matriculado, pasando a la instancia de visita de inspección

Anexo 4 – Visita de inspección

Anexo 4 - Visita de inspección

- Un operador administrativo mediante whatsapp o SMS comunicará al matriculado la fecha y horario en que se llevará a cabo la visita de inspección.
  - Hasta el día anterior a la visita programada, por la mañana de 8 a 11 horas, el matriculado debe dar aviso para reprogramar la inspección en caso de algún impedimento por parte del Usuario.

- Para la inspección, se aconseja la presencia del matriculado en obra por cualquier inconveniente menor que pueda surgir.
  - Si o si debe estar la documentación completa en medio físico, en el domicilio a disposición del inspector.
  - El inspector dejara una copia del 3-5, firmada como recibido.
  - El Inspector evaluara según Normativas vigentes (NAG 200, NAG 226, NAG 201) actuando en consecuencia y dejando el formulario correspondiente.

Anexo 4 - Visita de inspección

- Como requisito para llevar a cabo la inspección el matriculado deberá entregar al inspector de MetroGAS la siguiente documentación, en medio físico:
  - Fotocopia de carnet habilitante de instalador matriculado.
  - Fotocopia de documento DNI.
  - Fotocopia de formulario 3.5 original debidamente conformado y firmado.

- Además del trabajo puntual realizado, el matriculado deberá:
  - Realizar la prueba de hermeticidad de la cañería.
  - Realizar la verificación de el/los conductos de evacuación y rejillas de ventilación.
  - Revisar el estado de artefactos y sus conexiones
  - Revisar y reparar todo aquello que se encuentre apartado de las normativas vigentes al momento de su habilitación original.

Anexo 4 - Visita de inspección

- En los casos de instalaciones preexistentes con formulario 1022, donde se cambió completa o parcialmente con modificación:
  - Deberán presentar en la obra formulario 3.4, formulario 3.5 y plano (escala 1:100) con las cotas de cada tramo.
  - En todos los casos donde hayan realizado cambios de materiales y recorridos deberán mantener la cañería descubierta hasta su inspección.

- Se llevará a cabo la inspección y verificación del suministro, realizando y/o indicando las acciones que correspondan en función del resultado obtenido.

MetroGAS