



## Nuestro mecanismo de gestión de reclamos está alineado con los pilares “Proteger, Respetar, Remediar” de Naciones Unidas, y procura:

- ✔ **Ser accesible** a todos los interesados, especialmente a las poblaciones vecinas a las operaciones de la empresa.
- ✔ **Precisar un modo de acción claro** que brinde un marco para la resolución de reclamos.
- ✔ Definir mecanismos de **remediación** en línea con la legislación local.
- ✔ **Ser una fuente de aprendizaje** que nos permita mejorar nuestro desempeño.



Consideramos fundamental una **convivencia armónica** con las comunidades. Esto se logra a través del diálogo, el respeto y la empatía hacia el entorno social.

## Mecanismo de gestión de reclamos

Total Austral cuenta con un mecanismo de Gestión de Reclamos, disponible en todo momento, que permite evacuar cualquier inquietud o reclamo relacionados con sus actividades en Argentina.

En Total Austral estamos comprometidos a operar responsablemente y sumamos a nuestros empleados y contratistas para que también lo hagan.



\* Informando antes del comienzo de las actividades.



\* Manteniendo un diálogo atento con la comunidad.



\* Siendo cuidadosos con el ambiente.



\* Evitando molestias que pueden afectar a quienes viven cerca de nuestras operaciones

Cualquier persona u organización que se sienta afectado por las actividades de **Total Austral** puede ponerse en contacto con la empresa.

# ¿Cómo efectuar un reclamo o acercar una inquietud?

Elija la vía de contacto que le resulte más conveniente:



Contáctese telefónicamente al (02964) 43-5200 ó al (011) 4346-6400 de lunes a viernes de 8 a 17 hs.



Escriba un mail a [reclamos@totalenergies.com](mailto:reclamos@totalenergies.com)



Complete el siguiente formulario y entréguelo a algún empleado de la empresa.



Incluya todos los datos descriptos en el formulario.

## Formulario de Registro

# Formulario de Registro

Fecha:

Nombre y Apellido del reclamante:

DNI:

Dirección:

Teléfonos (móvil y fijo):

Zona / Comunidad:

Correo electrónico:

Tipología del Reclamo:

Descripción del Reclamo / Inquietud:

- Permiso de acceso / Utilización de superficie
- Ambiente / Seguridad
- Contenido local
- Comportamiento
- Logística y transporte
- Patrimonio cultural
- Pérdidas económicas
- Otros

---

---

---

---

---

---

---

---



Desde Total Austral nos comprometemos a dar una respuesta en tiempo y en forma.