



16 JUN 16 16:19

Buenos Aires, 16 de junio de 2016.

Señor Interventor del  
Ente Nacional Regulador del Gas.  
David José Tezanos González  
S / D.

Ref.: **NOTA ENRG GDyE/GRGC/GAL/I**  
**N°05076.** RTI - GAS Pedido Inicial de  
Información referida a Atención Comercial.

De mi consideración:

Me dirijo a Usted a fin de remitir la información inicial solicitada en la nota de la referencia, relativa a la atención comercial correspondiente al 31/12/2015, según el siguiente detalle:

- 1) En cuanto a la atención comercial en oficinas, se adjunta la planilla con la información requerida sobre cada una de ellas (vgr. denominación, domicilio, días y horarios destinados a la atención a usuarios y matriculados, detalle de trámites y operaciones, área de influencia y cantidad de personal).
- 2) Respecto al funcionamiento del Centro de Atención Telefónica y de emergencias, se describen a continuación los datos solicitados:

**Fonogas:** El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a 17hs.

- Cantidad de teleoperadores disponibles por turno:

Turno	Cantidad de Operadores
8.00 – 14.00hs	19
9.00 – 15.00hs	2
10.00 – 16.00hs	3
11.00 – 17.00hs	22

La cantidad total de teleoperadores es de 46.

- Prioridad de atención: Fonogas (0810 333 46226) y Centros de Atención (teléfonos punto a punto ubicados en los Centros de Atención presencial para realizar planes de pago).
- Relación de cantidad de teleoperadores por supervisor
  - Supervisor General: 1
  - Supervisores de línea: 3
  - Equipo de 16 teleoperadores: 1 supervisor
  - Equipo de 15 teleoperadores: 1 supervisor
  - Equipo de 15 teleoperadores: 1 supervisor
  - Personal Administrativo: 3

**Centro Coordinador de Atención de Urgencias:** Atiende los 365 días del año las 24hs.

- Cantidad de teleoperadores disponibles: No hay una cantidad fija de operadores por turno ya que ingresan y egresan del sistema en forma escalonada, de manera que la cantidad de operadores disponibles acompañe la curva esperable de ingreso de llamadas.

El escalonamiento es el siguiente:

Lunes a Viernes	
Horario	Cantidad de Operadores
8.00-9.00hs	2
9.00-10.00hs	3
10.00-12.00hs	4
12.00-13.00hs	5
13.00-16.00hs	6
16.00-17.00hs	5
17.00-18.00hs	4
18.00-20.00hs	3
20.00-21.00hs	2
21.00-08.00hs	1

La cantidad total de operadores es de 10.



Sábados	
Horario	Cantidad de Operadores
8.00 – 15.00hs	2
15.00 – 8.00hs	1

La cantidad total de operadores es de 5.


Domingos y Feriados	
Horario	Cantidad de Operadores
0.00 – 24.00hs	1

La cantidad total de operadores es de 3.

- Prioridad de atención: las llamadas se atienden por orden de entrada.
- Relación de cantidad de operadores por supervisor: Los 365 días durante las 24hs, independientemente de la cantidad de operadores en servicio, hay un supervisor presente.

Se aclara que conforme lo solicitado por esa Autoridad Regulatoria, la presente responde a la descripción actual de la conformación del Fonogas y CCAU exclusivamente. En este sentido, en el contexto de una proyección de la actividad bajo un escenario tarifario regularizado y ajustado a las pautas de la Ley 24.076, se prevén cambios en la actividad comercial, lo cual será oportunamente planteado por esta Licenciataria.

Sin otro particular, quedo a disposición para cualquier consulta o aclaración que estime necesaria y lo saludo atentamente.



**Jorge A. Niemetz**  
Director de Regulación y Compras de Energía

Adjuntos  
Anexo – Atención Comercial.

Denominación Oficina Comercial	Dirección Oficina	Días y Horarios de Atención Generalista	Días y Horarios de Atención Matriculadas	Trámites y Operaciones	Área de Influencia		Cantidad de usuarios	Cantidad de Personal (por tipo de tarea)
					Localidades	Subzona		
Centro de Atención Casalar	C. Casalar 961, Casalar.	Lunes a Viernes 8:15 a 15:30 hs	Consultas personalizadas: Martes y Jueves de 8:15 a 11:30 hs. Presentación de Expedientes: Lunes a Viernes de 9:15 a 15:30 hs (Por buzón)	- Cambio de Titularidad, Cambio de domicilio postal, Alta y baja Débito automático, Hurla de medidor, Baja del Servicio Domiciliario, Corte de Servicio en Vereda, Corrección de datos, Atención consultas y reclamos en general, Planes de pagos, Asesoramiento y consultas tarifa social. Exp. Parciales - Finales. Gestión pago de Matriculas - Pedido de conexión de Proyecto de Extensión de Red. - Cobro de facturas y Planes de Pago en Efectivo, Cobro de facturas con tarjeta de crédito o débito y Cobro de Tasas.	Marón Hurlingham Ruzungue	GBA	212.036	Operaciones de cobro: 3 Operaciones de Atención al Cliente: 11 Operaciones de Atención Matriculadas: 1
Centro de Atención Dávila	Av. Majpu 3812, Olivos.	Lunes a Viernes 8:15 a 15:30 hs	Consultas personalizadas: Martes y Jueves de 8:15 a 11:30 hs. Presentación de Expedientes: Lunes a Viernes de 9:15 a 15:30 hs (Por buzón)	- Cambio de Titularidad, Cambio de domicilio postal, Alta y baja Débito automático, Hurla de medidor, Baja del Servicio Domiciliario, Corte de Servicio en Vereda, Corrección de datos, Atención consultas y reclamos en general, Planes de pagos, Asesoramiento y consultas tarifa social. Exp. Parciales - Finales. Gestión pago de Matriculas - Pedido de conexión de Proyecto de Extensión de Red. - Cobro de facturas y Planes de Pago en Efectivo, Cobro de facturas con tarjeta de crédito o débito y Cobro de Tasas.	San Isidro Vicenta Lopez	GBA	122.866	Operaciones de cobro: 3 Operaciones de Atención al Cliente: 6 Operaciones de Atención Matriculadas: 1
Centro de Atención San Miguel	O. F. Sarmiento 1683, San Miguel.	Lunes a Viernes 8:15 a 15:30 hs	Consultas personalizadas: Martes y Jueves de 8:15 a 11:30 hs. Presentación de Expedientes: Lunes a Viernes de 6:15 a 15:30 hs (Por buzón)	- Cambio de Titularidad, Cambio de domicilio postal, Alta y baja Débito automático, Hurla de medidor, Baja del Servicio Domiciliario, Corte de Servicio en Vereda, Corrección de datos, Atención consultas y reclamos en general, Planes de pagos, Asesoramiento y consultas tarifa social. Exp. Parciales - Finales. Gestión pago de Matriculas - Pedido de conexión de Proyecto de Extensión de Red. - Cobro de facturas y Planes de Pago en Efectivo, Cobro de facturas con tarjeta de crédito o débito y Cobro de Tasas.	Sra Miguel J.C. Paz	GBA	97.117	Operaciones de cobro: 3 Operaciones de Atención al Cliente: 7 Operaciones de Atención Matriculadas: 1
Centro de Atención San Justo	Almaluena 3334, San Justo.	Lunes a Viernes 8:15 a 15:30 hs	Presentación de Expedientes: Lunes a Viernes de 8:15 a 15:30 hs (Por buzón)	- Cambio de Titularidad, Cambio de domicilio postal, Alta y baja Débito automático, Hurla de medidor, Baja del Servicio Domiciliario, Corte de Servicio en Vereda, Corrección de datos, Atención consultas y reclamos en general, Planes de pagos, Asesoramiento y consultas tarifa social. Exp. Parciales - Finales. Pedido de conexión de Proyecto de Extensión de Red. - Cobro de facturas y Planes de Pago en Efectivo, Cobro de facturas con tarjeta de crédito o débito y Cobro de Tasas.	La Matanza	GBA	256.078	Operaciones de cobro: 3 Operaciones de Atención al Cliente: 7
Centro de Atención Caseras	Au. San Martín 2100, Caseras.	Lunes a Viernes 8:15 a 15:30 hs	Presentación de Expedientes: Lunes a Viernes de 8:15 a 15:30 hs (Por buzón)	- Cambio de Titularidad, Cambio de domicilio postal, Alta y baja Débito automático, Hurla de medidor, Baja del Servicio Domiciliario, Corte de Servicio en Vereda, Corrección de datos, Atención consultas y reclamos en general, Planes de pagos, Asesoramiento y consultas tarifa social. Exp. Parciales - Finales. Pedido de conexión de Proyecto de Extensión de Red. - Cobro de facturas y Planes de Pago en Efectivo, Cobro de facturas con tarjeta de crédito o débito y Cobro de Tasas.	Tres de Febrero	GBA	124.264	Operaciones de cobro: 2 Operaciones de Atención al Cliente: 2
Centro de Atención Escobar	Miré 667, Escobar.	Lunes a Viernes 8:15 a 15:30 hs	Presentación de Expedientes: Lunes a Viernes de 8:15 a 15:30 hs (Por buzón)	- Cambio de Titularidad, Cambio de domicilio postal, Alta y baja Débito automático, Hurla de medidor, Baja del Servicio Domiciliario, Corte de Servicio en Vereda, Corrección de datos, Atención consultas y reclamos en general, Planes de pagos, Asesoramiento y consultas tarifa social. Exp. Parciales - Finales. Pedido de conexión de Proyecto de Extensión de Red. - Cobro de facturas y Planes de Pago en Efectivo, Cobro de facturas con tarjeta de crédito o débito y Cobro de Tasas.	Escobar	GBA	37.997	Operaciones de cobro: 1 Operaciones de Atención al Cliente: 2
Centro de Atención Laneros	Av. Luro 520a, Laneros.	Lunes a Viernes 8:15 a 15:30 hs		- Cambio de Titularidad, Cambio de domicilio postal, Alta y baja Débito automático, Hurla de medidor, Baja del Servicio Domiciliario, Corte de Servicio en Vereda, Corrección de datos, Atención consultas y reclamos en general, Planes de pagos, Asesoramiento y consultas tarifa social. Pedido de conexión de Proyecto de Extensión de Red. - Cobro de facturas y Planes de Pago en Efectivo, Cobro de facturas con tarjeta de crédito o débito y Cobro de Tasas.	La Matanza	GBA	(*) Tiene Influencia sobre los clientes de La Matanza	Operaciones de cobro: 2 Operaciones de Atención al Cliente: 2
Centro de Atención Luján	Francisco 1152 Uf 2, Luján.	Lunes a Viernes 8:15 a 15:30 hs	Presentación de Expedientes: Lunes a Viernes de 3:15 a 15:30 hs (Por buzón)	- Cambio de Titularidad, Cambio de domicilio postal, Alta y baja Débito automático, Hurla de medidor, Baja del Servicio Domiciliario, Corte de Servicio en Vereda, Corrección de datos, Atención consultas y reclamos en general, Planes de pagos, Asesoramiento y consultas tarifa social. Exp. Parciales - Finales. Pedido de conexión de Proyecto de Extensión de Red. - Cobro de facturas y Planes de Pago en Efectivo, Cobro de facturas con tarjeta de crédito o débito y Cobro de Tasas.	Luján Camion de Alcego General Rodriguez San Andrés de Giles Marinos Paz	GBA	56.582	Operaciones de cobro: 1 Operaciones de Atención al Cliente: 2
Centro de Atención Malvinas	Yezmoli 1201/143, Grand Bourg.	Lunes a Viernes 6:15 a 15:30 hs		- Cambio de Titularidad, Cambio de domicilio postal, Alta y baja Débito automático, Hurla de medidor, Baja del Servicio Domiciliario, Corte de Servicio en Vereda, Corrección de datos, Atención consultas y reclamos en general, Planes de pagos, Asesoramiento y consultas tarifa social. Pedido de conexión de Proyecto de Extensión de Red.	Malvinas Argentinas	GBA	53.675	Operaciones de cobro: 1 Operaciones de Atención al Cliente: 2
Centro de Atención Marceles	Calle 24 N° 595, Marceles.	Lunes a Viernes 8:15 a 15:30 hs	Presentación de Expedientes: Lunes a Viernes de 6:15 a 15:30 hs (Por buzón)	- Cambio de Titularidad, Cambio de domicilio postal, Alta y baja Débito automático, Hurla de medidor, Baja del Servicio Domiciliario, Corte de Servicio en Vereda, Corrección de datos, Atención consultas y reclamos en general, Planes de pagos, Asesoramiento y consultas tarifa social. Exp. Parciales - Finales. Pedido de conexión de Proyecto de Extensión de Red. - Cobro de facturas y Planes de Pago en Efectivo, Cobro de facturas con tarjeta de crédito o débito y Cobro de Tasas.	Marceles	GBA	12.258	Operaciones de cobro: 1 Operaciones de Atención al Cliente: 1
Centro de Atención Merla	Robamba 470, Merla.	Lunes a Viernes 6:15 a 15:30 hs		- Cambio de Titularidad, Cambio de domicilio postal, Alta y baja Débito automático, Hurla de medidor, Baja del Servicio Domiciliario, Corte de Servicio en Vereda, Corrección de datos, Atención consultas y reclamos en general, Planes de pagos, Asesoramiento y consultas tarifa social. Pedido de conexión de Proyecto de Extensión de Red. - Cobro de facturas y Planes de Pago en Efectivo, Cobro de facturas con tarjeta de crédito o débito y Cobro de Tasas.	Merlo	GBA	78.504	Operaciones de cobro: 2 Operaciones de Atención al Cliente: 2
Centro de Atención Marenco	Av. Vicuña 1128, Marenco.	Lunes a Viernes 9:00 a 15:30 hs		- Cambio de Titularidad, Cambio de domicilio postal, Alta y baja Débito automático, Hurla de medidor, Baja del Servicio Domiciliario, Corte de Servicio en Vereda, Corrección de datos, Atención consultas y reclamos en general, Planes de pagos, Asesoramiento y consultas tarifa social. Pedido de conexión de Proyecto de Extensión de Red. - Cobro de facturas y Planes de Pago en Efectivo, Cobro de facturas con tarjeta de crédito o débito y Cobro de Tasas.	Morón	GBA	57.168	Operaciones de cobro: 2 Operaciones de Atención al Cliente: 2
Centro de Atención Pilar	Independencia 530, Pilar.	Lunes a Viernes 8:15 a 15:30 hs		- Cambio de Titularidad, Cambio de domicilio postal, Alta y baja Débito automático, Hurla de medidor, Baja del Servicio Domiciliario, Corte de Servicio en Vereda, Corrección de datos, Atención consultas y reclamos en general, Planes de pagos, Asesoramiento y consultas tarifa social. Pedido de conexión de Proyecto de Extensión de Red. - Cobro de facturas y Planes de Pago en Efectivo, Cobro de facturas con tarjeta de crédito o débito y Cobro de Tasas.	Pilar	GBA	68.633	Operaciones de cobro: 1 Operaciones de Atención al Cliente: 3
Centro de Atención San Martín	77-Saavedra 2611, San Martín.	Lunes a Viernes 8:15 a 15:30 hs		- Cambio de Titularidad, Cambio de domicilio postal, Alta y baja Débito automático, Hurla de medidor, Baja del Servicio Domiciliario, Corte de Servicio en Vereda, Corrección de datos, Atención consultas y reclamos en general, Planes de pagos, Asesoramiento y consultas tarifa social. Pedido de conexión de Proyecto de Extensión de Red. - Cobro de facturas y Planes de Pago en Efectivo, Cobro de facturas con tarjeta de crédito o débito y Cobro de Tasas.	San Martín	GBA	126.208	Operaciones de cobro: 2 Operaciones de Atención al Cliente: 6
Centro de Atención Tigre	Au. Cazón 1454, Tigre.	Lunes a Viernes 8:15 a 15:30 hs	Presentación de Expedientes: Lunes a Viernes de 8:15 a 15:30 hs (Por buzón)	- Cambio de Titularidad, Cambio de domicilio postal, Alta y baja Débito automático, Hurla de medidor, Baja del Servicio Domiciliario, Corte de Servicio en Vereda, Corrección de datos, Atención consultas y reclamos en general, Planes de pagos, Asesoramiento y consultas tarifa social. Pedido de conexión de Proyecto de Extensión de Red. - Cobro de facturas y Planes de Pago en Efectivo, Cobro de facturas con tarjeta de crédito o débito y Cobro de Tasas.	San Fernando Tigre	GBA	122.658	Operaciones de cobro: 3 Operaciones de Atención al Cliente: 8
Centro de Atención Zárate	Alem 341, Zárate.	Lunes a Viernes 8:15 a 15:30 hs	Presentación de Expedientes: Lunes a Viernes de 8:15 a 15:30 hs (Por buzón)	- Cambio de Titularidad, Cambio de domicilio postal, Alta y baja Débito automático, Hurla de medidor, Baja del Servicio Domiciliario, Corte de Servicio en Vereda, Corrección de datos, Atención consultas y reclamos en general, Planes de pagos, Asesoramiento y consultas tarifa social. Exp. Parciales - Finales. Pedido de conexión de Proyecto de Extensión de Red. - Cobro de facturas y Planes de Pago en Efectivo, Cobro de facturas con tarjeta de crédito o débito y Cobro de Tasas.	Zarate Campana San Antonio de Areco Capitán Sarmiento Extensión de la Cruz	GBA	66.323	Operaciones de cobro: 1 Operaciones de Atención al Cliente: 2

Centro de Cobro M. Acosta	Supen 608, Mariana Acosta	Lunes a Viernes 8:00 a 16:00 hs		Operaciones de Cobro	Las Htras	GBA	2.614	Operaciones de cobro: 1
---------------------------	---------------------------	---------------------------------	--	----------------------	-----------	-----	-------	-------------------------