

# Litoral Gas S.A.

Mitre 621, S 2000 COM - Rosario  
Provincia de Santa Fe, República Argentina.  
Teléfono: (0341) 4200100 - Fax: (0341) 4200101

Actuación  
21234 / 16

16 JUL 11 10:19

Nota GAF RTI - 16/0005  
Rosario, 07 de julio de 2016

Señor:  
Interventor del Ente Nacional Regulador del Gas  
David José Tezanos González  
PRESENTE

Ref: Nota ENRG/GDyE/GAL/I N°05073 del 1/06/2016  
RTI-GAS-Requerimiento Inicial de Información referida a la  
Atención Comercial. Expediente ENRG N°29.531.

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a Ud. a los efectos de remitirle la información solicitada mediante vuestra nota ENRG/GDyE/GAL/I N° 5073 del 01/06/2016, referida a datos sobre las oficinas de atención comercial y del Centro de Atención Telefónica comercial y de emergencias.

A tal fin, se adjunta los siguientes Anexos conteniendo información al 31/12/2015:

- Punto 1 - Oficinas comerciales.
- Punto 2 - Atención telefónica.

Cabe señalar que la información suministrada se corresponde con la realidad, la cual es el reflejo de una operación de la compañía en situación de crisis, ello es, la de operar en situación de mantener la cadena de pagos relacionada con la operación y mantenimiento y garantizar la prestación del servicio; situación derivada del retraso en la implementación de una adecuada recomposición tarifaria. Resulta importante también resaltar que sólo en el caso de Litoral Gas, la estructura de costos resultó afectada por mayores restricciones derivadas de la falta de incorporación a los ingresos de la compañía de los cargos por FOCEGAS y la suspensión, por acatamiento de una medida de amparo judicial, del incremento tarifario que se había puesto en vigencia desde el 01/04/2014 mediante la Resolución ENARGAS N° 2850/14.

  
DANIEL MATÍAS  
Gerente de Administración  
y Finanzas  
Litoral Gas S.A.



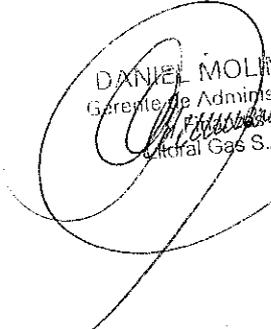
# Litoral Gas S.A.

Mitre 621, S 2000 COM - Rosario  
Provincia de Santa Fe, República Argentina.  
Teléfono: (0341) 4200100 - Fax: (0341) 4200101

En consecuencia, solicitamos que esa Autoridad Regulatoria contemple esta situación tanto en los análisis comparativos que se lleven a cabo contra datos de las otras Distribuidoras y el establecimiento de valores promedio de la industria, como así también en el cálculo de la tarifa que se determinará en el proceso de Revisión Tarifaria Integral en curso, dispuesto por la Res. MINEM N° 31/2016, a los efectos de corregirla al funcionamiento normal de la compañía; bajo el entendimiento que, de proyectarse las actividades de la compañía en base a la situación de crisis señalada, resultará imposible a esta Licenciataria recuperar todos los costos razonables y sustentar la prestación del servicio a mediano y largo plazo.

Adicionalmente se comunica que el archivo relacionado con esta información ha sido cargado en el Sistema SARI bajo el código de recibo "20007\_20151248099553289", y el nombre de archivo fue 20007\_7\_RTI-GAS\_2015-12\_20160707.RAR.

Sin otro particular, aprovechamos para saludarlo muy atentamente.

  
DANIEL MOLINARI  
Gerente de Administración  
Litoral Gas S.A.

## RTI-Gas - Requerimiento Inicial de Información referida a Atención Comercial

Denominación Oficina Comercial	Domicilio Oficina	Días y horarios de atención comercial	Días y horarios de atención matriculados	Trámites y operaciones	Área de influencia	Cantidad de usuarios	Cantidad de personal (por tipo de tarea)
Sucursal Rosario Centro	Mitre 635 (2000) Rosario-Rosario- Santa Fe	Lunes a Viernes 7 a 14 hs	Lunes a Viernes 7 a 14 hs	Todos los trámites de Atención Clientes, Reclamos, Cobranzas, Gestión de morosidad, etc.	Rosario, Acebal, Alvarez, Alvear, Arequito, Arroyo Seo, Figuiera, Funes, Gral.Lagos, Granadero Baigorria, Ibarlucea, Los Molinos, Piñero, Pueblo Esther, Pujato, Roldan, Sanford, San José de la Esquina, Soldini, Uranga, Villada, Villa Gobernador Gálvez, Zavalla.	369.104	Gerencia: 1; AtenCli: 15; Cajas: 5
Oficina Planta Rosario (*)	24 de Setiembre 246 (2000) Rosario- Rosario- Santa Fe	Lunes a Viernes 8 a 13 hs	Lunes a Viernes 8 a 13 hs	Cobranzas de liquidaciones de servicios y tasas y cargos, atención a matriculados			
Oficina Distrito Municipal Norte Villa Hortensia (*)	Warnes 1917 (2000) Rosario-Rosario- Santa Fe	Lunes a Viernes 8 a 13 hs	Lunes a Viernes 8 a 13 hs	Todos los trámites de Atención Clientes y Reclamos. Cobranzas las realiza oficina del Banco Municipal de Rosario			
Oficina Distrito Municipal Oeste Felipe Moré (*)	Av. Pte. Peron 4602 (2000) Rosario- Rosario- Santa Fe	Lunes a Viernes 8 a 13 hs	Lunes a Viernes 8 a 13 hs	Todos los trámites de Atención Clientes y Reclamos. Cobranzas las realiza oficina del Banco Municipal de Rosario			
Inspecciones y Fiscalización Rosario	14 de Setiembre 246 (2000) Rosario- Rosario- Santa Fe	Lunes a viernes 8 a 12 hs	Lunes a viernes 8 a 12 hs	Atención a matriculados, Expedientes, Inspecciones F 3-4, a / 3,5			
Sucursal Santa Fe	Ov. Gálvez 1863 (3000) Santa Fe- Santa Fe- Santa Fe	Lunes a Viernes 8 a 13 hs	Lunes a Viernes 8 a 13 hs	Todos los trámites de Atención Clientes, Reclamos, Cobranzas, Gestión de morosidad, etc.	Santa Fe, Gálvez, San Carlos Centro, Santo Tomé, Sauce Viejo	92.548	Gerencia: 1; AtenCli: 8; Cajas: 1; Inspecciones: 7
Sucursal Rafaela	Alvear 157 (1300) Rafaela- Rafaela- Santa Fe	Lunes a Viernes 8 a 13 hs	Lunes a Viernes 8 a 13 hs	Todos los trámites de Atención Clientes, Reclamos, Cobranzas, Gestión de morosidad, etc.	Rafaela, Sunchales	21.002	Gerencia: 1; AtenCli y Cajas: 1; Inspecciones: 1
Sucursal Cañada de Gómez	Lavalle 738 (2500) Cañada de Gómez- Cañada de Gómez- Santa Fe	Lunes a Viernes 8 a 13 hs	Lunes a Viernes 8 a 13 hs	Todos los trámites de Atención Clientes, Reclamos, Cobranzas, Gestión de morosidad, etc.	Cañada de Gómez, Armstrong, Correa, Las Parejas, Las Rosas, Vela Eloisa, Los Cardos	22.351	Gerencia: 1; AtenCli: 2; Cajas: 1; Inspecciones: 2
Sucursal San Jorge	Urquiza 1212 (2851) San Jorge- San Jorge- Santa Fe	Lunes a Viernes 8 a 13 hs	Lunes a Viernes 8 a 13 hs	Todos los trámites de Atención Clientes, Reclamos, Cobranzas, Gestión de morosidad, etc.	San Jorge, Carlos Pellegrini, El Trebol, Mana Juana, Sastre	13.992	Jefatura: 1; AtenCli y Cajas: 1; Inspecciones: 1
Sucursal Venado Tuerto	Bolgrano 1019 (2600) Venado Tuerto- Venado Tuerto- Santa Fe	Lunes a Viernes 8 a 13 hs	Lunes a Viernes 8 a 13 hs	Todos los trámites de Atención Clientes, Reclamos, Cobranzas, Gestión de morosidad, etc.	Venado Tuerto, Carmen, Chovet, Elotondo, Santa Isabel, Toodelina, Villa Cañas	33.104	Gerencia: 1; AtenCli: 1; Cajas: 1; Inspecciones: 2
Oficina Rufino (**)	Av. Cobo 279 (6100) Rufino- Rufino- Santa Fe	Lun, Mie y Vie 9 a 12 hs	Lun, Mie y Vie 9 a 12 hs	Trámites de atención Clientes, matriculados, Reclamos, Morosidad y cobranzas	Rufino	5.567	AtenCli y Cajas: 1; Inspecciones: 2
Sucursal San Lorenzo	Bv. Urquiza 698 (2200) San Lorenzo- San Lorenzo- Santa Fe	Lunes a Viernes 8 a 13 hs	Lunes a Viernes 8 a 13 hs	Todos los trámites de Atención Clientes, Reclamos, Cobranzas, Gestión de morosidad, etc.	San Lorenzo, Aldao, Barrancas, Capitan Bermudez, Fray Luis Beltran, Maciel, Puerto gal San Martín, Ricardone, Serodino, Timilues, Andino	28.197	Gerencia: 1; AtenCli: 1; Cajas: 1; Inspecciones: 2
Sucursal San Nicolás	España 484 (2900) San Nicolás- San Nicolás- Buenos Aires	Lunes a Viernes 8 a 13 hs	Lunes a Viernes 8 a 23 hs	Todos los trámites de Atención Clientes, Reclamos, Cobranzas, Gestión de morosidad, etc.	San Nicolás, Conesa, Emplame Villa Constitución, Eréztano, General Rojo, La Emilia, Pávon, Pérez Milán, Ramallo, Villa Constitución, Villa Ramallo	60.350	Gerencia: 1; AtenCli: 3; Cajas: 1; Inspecciones: 7
Sucursal Pergamino	Merced 676 (2700) Pergamino- Pergamino- Buenos Aires	Lunes a Viernes 8 a 13 hs	Lunes a Viernes 6 a 13 hs	Todos los trámites de Atención Clientes, Reclamos, Cobranzas, Gestión de morosidad, etc.	Pergamino, Acevedo, Arredios, Colón, De la Peña, Guerrico, Wheelwright	41.026	Gerencia: 1; AtenCli: 2; Cajas: 1; Inspecciones: 2
Sucursal San Pedro	Saavedra 74 (2930) San Pedro- San Pedro- Buenos Aires	Lunes a Viernes 8 a 13 hs	Lunes a Viernes 8 a 13 hs	Todos los trámites de Atención Clientes, Reclamos, Cobranzas, Gestión de morosidad, etc.	San Pedro	11.835	Gerencia, AtenCli y Cajas: 1; Inspecciones: 1
Sucursal Baradero	Barraguera 694 (2942) Baradero- Baradero- Buenos Aires	Lunes a Viernes 8 a 13 hs	Lunes a Viernes 8 a 13 hs	Todos los trámites de Atención Clientes, Reclamos, Cobranzas, Gestión de morosidad, etc.	Baradero	7.409	AtenCli y Cajas: 1; Inspecciones: 1

\* Oficinas dependientes de la Sucursal Rosario Centro

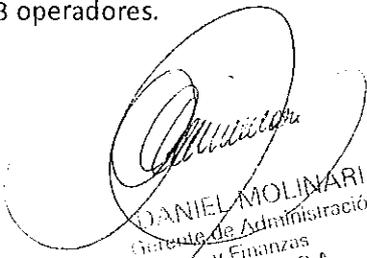
\*\* Oficina dependiente de la Sucursal Venado Tuerto

  
**DANIEL MOLINARI**  
 Gerente de Administración  
 y Finanzas  
 Litoral Gas S.A.

Horario	Lunes a viernes en días hábiles laborables				Total	Días no laborables
	Urgencias y Comercial (CAT*)		Urgencias (ATELYGES)			Urgencias (ATELYGES)
	Supervisor	Top's	Top's	Top's TE fijo		Top's
1 a 2			1		1	1
2 a 3			1		1	1
3 a 4			1		1	1
4 a 5			1		1	1
5 a 6			1		1	1
6 a 7			1		1	1
7 a 8			1	1	2	1
8 a 9	1	12	1	1	15	1
9 a 10	1	12	1	1	15	1
10 a 11	1	12	1	1	15	1
11 a 12	1	12	1	1	15	1
12 a 13	1	12	1	1	15	1
13 a 14	1	12	1	1	15	1
14 a 15	1	12	1	1	15	1
15 a 16	1	12	1	1	15	1
16 a 17	1	7	1	1	10	1
17 a 18		7	1	1	9	1
18 a 19		7	1	1	9	1
19 a 20		7	1	1	9	1
20 a 21		6	1	1	8	1
21 a 22			1	1	2	1
22 a 23			1	1	2	1
23 a 24			1	1	2	1
24 a 1			1		1	1

Prioridad de atención (CAT\*): en el caso que existan dos llamadas simultáneas, el sistema prioriza la llamada de Urgencia por sobre la Comercial.

Relación operadores por Supervisor: existen 2 supervisores sobre 13 operadores.



DANIEL MOLINARI  
 Gerente de Administración  
 y Finanzas  
 Litoral Gas S.A.