

AR/JR/GC/er/1374

Buenos Aires, 15 de junio de 2016.

Señores

Ente Nacional Regulador del Gas

S _____ / _____ D

Ref.: RTI-GAS - Información referida a Atención Comercial. Vuestra nota ENRG/GDyE/GRGC/GAL/I N° 5072/16.

De mi mayor consideración:

Mediante la presente nos dirigimos a esa Autoridad Regulatoria a fin de adjuntarles la información solicitada en su nota de referencia.

En tal sentido, les remitimos el Código de Recibo informado por ustedes como consecuencia de la presentación que esta Licenciataria realizara en formato digital a través de vuestro Sistema Automático de Remisión Informático "SARI":

Recibo: 20004_20151266237455364

Asimismo, adjuntamos en forma impresa las planillas con la información solicitada.

Sin otro particular, saludamos a Ustedes.



16 JUN 15 16:26



LORENA DESTITO
Coordinadora
Asuntos Regulatorios

CAMUZZI GAS DEL SUR S.A.
Funcionamiento del Centro de Atención Telefónica

CAT – Comercial

Funciona los días hábiles de 08:00 a 18:00 hs., con una nómina de 16 (dieciséis) operadores telefónicos. Los turnos son rotativos, distribuidos en tres grupos. En función de la curva de llamadas, unos operadores ingresan a la 08:00, otros a las 09:00 y el resto a las 10:00 hs. Cada operador trabaja 8 horas. Los operadores que ingresan a las 08:00 se retiran a las 16:00hs, quienes ingresan a las 09:00 se retiran a las 17:00hs y quienes comienzan a las 10:00 finalizan a las 18:00hs. Así, 8 operadores ingresan a las 08:00hs, 2 operadores ingresan a las 09:00hs, y los 6 restantes a las 10:00 hs.

En consecuencia, por franja horaria la disponibilidad es:

De 08:00 a 09:00 = 8 oper

De 09:00 a 10:00 = 10 oper

De 10:00 a 16:00 = 16 oper

De 16:00 a 17:00 = 8 oper

De 17:00 a 18:00 = 6 oper

CAT - Emergencias

Está formado por 8 operadores en turnos rotativos. Los turnos son de 6 días corridos de trabajo y 2 días de descanso. Así, mientras 6 operadores están trabajando, los otros 2 están de franco.

En consecuencia, los turnos de trabajo se diagraman de la siguiente manera:

A las 06:00hs ingresan 2 operadores, a las 08:00hs ingresa 1 operador, a las 14:00hs ingresan 2 operadores y a las 22:00 hs ingresa 1 operador. Y 2 están de franco.

Las franjas horarias de atención son:

De 06:00 a 08:00 = 2 operadores

De 08:00 a 16:00 = 3 operadores

De 16:00 a 22:00 = 2 operadores

De 22:00 a 06:00 = 1 operador

En cada CAT las llamadas se atienden a medida que van ingresando al IVR -Interactive Voice Response-, no hay prioridad de atención. Y, si es que el usuario no optó por la consulta automática, del IVR pasan al operador.

En el CAT-Emergencias, si aumenta la demanda de atención de llamadas por algún suceso puntual, se asignan temporalmente operadores del CAT-Comercial al CAT-Emergencias. Es decir, se disminuye la disponibilidad de operadores en CAT-Comercial y se aumenta la del CAT-Emergencias. Es importante destacar que el operador telefónico está capacitado para atender cualquier tipo de llamadas (comerciales y/o emergencias).

Todos los operadores del CAT-Comercial y del CAT-Emergencia están bajo la supervisión de una misma persona.

Por último, debe destacarse que el Centro de Atención Telefónica (CAT- Comercial y CAT-Emergencia) es el mismo para Camuzzi Gas Pampeana S.A. y Camuzzi Gas del Sur S.A., atendiendo indistintamente sus operadores los llamados que realizan los usuarios de ambas Distribuidoras.

**CAMUZZI GAS DEL SUR S.A.
ATENCIÓN COMERCIAL - OFICINAS**

DENOMINACIÓN OFICINA COMERCIAL	DDMICILIO OFICINA	DÍAS Y HORARIOS - ATENCIÓN COMERCIAL	DÍAS Y HORARIOS - ATENCIÓN DE MATRICULADOS	TRÁMITES Y OPERACIONES	ÁREA DE INFLUENCIA		CANTIDAD DE USUARIOS EN EL ÁREA DE INFLUENCIA al 31/12/2015	CANT. PERSONAL PROPIO				
					LOCALIDADES	SUBZDNA		JEFE	MULTIF.	ADMINIST.	TEC	
San Antonio Oeste	A.C.A 2905	Lunes, Miércoles y Viernes de 8:00 a 12:00 hs	Lunes y Miércoles de 8:00 a 9:00 hs	Cobranzas y At.público gral.(Trámites, consultas y reclamos)	Las Grutas	BUENOS AIRES SUR - PCIA. CH/RN	10983	1	1	1	2	
Valcheta	Sgto cabral 116	Martes y Jueves de 6:00 a 12:00 hs	Lunes de 9:00 a 10:00 hs	Cobranzas y At.público gral.(Trámites, consultas y reclamos)		BUENOS AIRES SUR - PCIA. CH/RN	1472	1				
Viedma	Zatti 1126	Lunes a Viernes de 07:30 A 12:30 hs	Martes y Jueves de 07:30 a 08:30 hs	Cobranzas y At.público gral.(Trámites, consultas y reclamos)	C. de Pelagones, F. San Javier, El Cóndor, Guardia Mitre	BUENOS AIRES SUR - PCIA. CH/RN	31228	3	1	5	11	
Villaonga	Río Colorado 28	Martes y Jueves de 8:30 a 12:00 hs	Jueves de 12:30 a 13:30 hs	Cobranzas y At.público gral.(Trámites, consultas y reclamos)	Pradere, Stroeder	BUENOS AIRES SUR - PCIA. CH/RN	2535	1				
General Conesa	San Martín 447	Martes de 08:00 A 12:00 hs	Martes de 08:00 A 9:00 hs	At.público gral.(Trámites, consultas y reclamos)		BUENOS AIRES SUR - PCIA. CH/RN	2135	1				
Guardia Mitre	Avda Julian Murga 650	Lunes a Viernes 8:00 a 12:00 hs		Cobranzas		BUENOS AIRES SUR - PCIA. CH/RN	265		Personal Municipio Guardia Mitre			
Puerto Madryn	Sarmiento 658	Lunes a Viernes de 08:00 A 12:00 hs	Martes y Jueves de 08:00 a 10:00 hs	Cobranzas y At.público gral.(Trámites, consultas y reclamos)		BUENOS AIRES SUR - PCIA. CH/RN	28038	1	9	6	1	
Rawson	Don Bosco 920	Lunes a Viernes de 08:00 A 12:00 hs	Martes y Jueves de 08:00 a 10:00 hs	Cobranzas y At.público gral.(Trámites, consultas y reclamos)		BUENOS AIRES SUR - PCIA. CH/RN	13114	1	3	1		
Sierra Grande	Los Alarcés 456	Martes y Jueves de 8:00 a 12:00 hs	Martes y Jueves de 08:00 a 10:00 hs	Cobranzas y At.público gral.(Trámites, consultas y reclamos)		BUENOS AIRES SUR - PCIA. CH/RN	2929	1	1			
Trelew	Rawson 449	Lunes a Viernes de 08:00 A 13:30 hs	Martes y Jueves de 08:00 a 10:00 hs	Cobranzas y At.público gral.(Trámites, consultas y reclamos)	Gaiman, Dolavon, 28 de Julio	BUENOS AIRES SUR - PCIA. CH/RN	39468	3	19	12	1	
Comodoro Rivadavia	Saavedra 501	Lunes a Viernes de 08:00 A 13:30 hs	Lunes, Miércoles y Viernes de 7:30 a 9:30 hs	Cobranzas y At.público gral.(Trámites, consultas y reclamos)	Rada Tilly, Cañadon Seco, Pico Truncado, Caleta Olivia	CHUBUT SUR	56142	8	3	18	28	
Puerto Deseado	Pueyrredón 261	Martes y Jueves de 8:00 a 12:00 hs	Martes y Jueves de 07:30 a 8:30 hs	Cobranzas y At.público gral.(Trámites, consultas y reclamos)	Teltler	CHUBUT SUR	5932	1	2			
Sarmiento	Fontana 455	Martes y Jueves de 8:00 a 12:00 hs	Martes y Jueves de 07:30 a 8:30 hs	Cobranzas y At.público gral.(Trámites, consultas y reclamos)		CHUBUT SUR	4179	1	2			
Alto Río Senguer	Ruta Nacional N°40 Acc Norte	Lunes de 8:00 a 12:00 hs	Lunes de 07:30 a 8:30 hs	Cobranzas y At.público gral.(Trámites, consultas y reclamos)		CORDILLERANO - PCIA. CH/RN	567	1				
Río Mayo	Rafael de la Fuente 590	Miércoles de 8:00 a 12:00 hs	Miércoles de 07:30 a 8:30 hs	Cobranzas y At.público gral.(Trámites, consultas y reclamos)		CORDILLERANO - PCIA. CH/RN	1099	1				
Camaronas	Planta de Gas CGS AC.R.30	Miércoles de 8:00 a 12:00 hs	Miércoles de 07:30 a 8:30 hs	Cobranzas y At.público gral.(Trámites, consultas y reclamos)		GLP - CAMARONES	523	1	1			
Perito Moreno	O'Higgins 1070	Martes y Jueves de 8:00 a 12:00 hs	Martes y Jueves de 07:30 a 8:30 hs	Cobranzas y At.público gral.(Trámites, consultas y reclamos)		GLP - PERITO MORENO	1953	1	1			
San Carlos de Bariloche	20 de febrero 569	Lunes a Viernes de 08:15 A 13:00 hs	Martes y Jueves de 08:15 a 11:00 hs	Cobranzas y At.público gral.(Trámites, consultas y reclamos)	Dina Huapi, Pilcaniyeu	CORDILLERANO - PCIA. CH/RN	42466	8		13	21	
Ing. Jacobacci	M Galves 38	Lunes y Jueves de 8:15 a 12:15 hs	Jueves de 08:15 a 10:00 hs	Cobranzas y At.público gral.(Trámites, consultas y reclamos)	Clemente Onelli, Comallo	CORDILLERANO - PCIA. CH/RN	2315		2			
COOP DE SCIO PILCANIYEU	Cañadura s/n°	Lunes a Viernes de 08:00 a 14:00 y 17:00 a 20:00 hs		Cobranzas y At.público gral.(Trámites, consultas y reclamos)		CORDILLERANO - PCIA. CH/RN	248		Personal de la cooperativa			
Junín de los Andes	9 de Julio 997	Martes y Jueves de 8:15 a 12:15 hs	Jueves de 08:15 a 10:00 hs	Cobranzas y At.público gral.(Trámites, consultas y reclamos)		CORDILLERANO - PCIA. NQN	4135		2			
San Martín de los Andes	Ruta Nac 40 y Los Nires	Lunes a Viernes de 8:15 a 12:15 hs	Miércoles de 08:15 a 10:00 hs	Cobranzas y At.público gral.(Trámites, consultas y reclamos)		CORDILLERANO - PCIA. NQN	11898	1		4	2	
Villa La Angostura	C. Belvedere 72	Lunes y Jueves de 8:15 a 12:30hs	Martes de 08:15 a 10:00 hs	Cobranzas y At.público gral.(Trámites, consultas y reclamos)		CORDILLERANO - PCIA. NQN	4866		3			
Comallo	Libertad s/n	Miércoles de 10:00 a 13:30 hs	Miércoles de 10:00 a 13:30 hs	Cobranzas y At.público gral.(Trámites, consultas y reclamos)		CORDILLERANO - PCIA. CH/RN	502					
El Bolsón	Av. San Martín N° 2024	Lunes, Miércoles y Viernes de 8:00 a 12:00 hs	Lunes y Miércoles de 8:00 a 10:00 hs	Cobranzas y At. Público Gral.(Trámites, consultas y reclamos)	Lago Puelo, Hoyo de Epuyén, Epuyén	CORDILLERANO - PCIA. CH/RN	9919	1	3	2	2	
Esquel	Gral Roca N° 371	Lunes a Viernes de 08:00 A 13:00 hs	Lunes y Miércoles de 8:30 a 11:00 hs	Cobranzas y At. Público Gral.(Trámites, consultas y reclamos)	Trevelin	CORDILLERANO - PCIA. CH/RN	12110	5		5	7	
El Mañen	San Martín N° 922	Lunes de 8:00 a 12:00 hs	Martes de 08:30 a 10:45 hs "Quincenal"	Cobranzas y At. Público Gral.(Trámites, consultas y reclamos)	Norquincó	CORDILLERANO - PCIA. CH/RN	1680		1			
Norquincó	San Martín N° 1561	Miércoles de 11:00 a 13:00 hs	Miércoles de 11:00 a 13:00 hs	Cobranzas y At. Público Gral.(Trámites, consultas y reclamos)		CORDILLERANO - PCIA. CH/RN	209					
Gobernador Costa	Ex Planta GLP sobre Ruta Nac. N° 40	Lunes de 8:00 a 12:00 hs	Martes de 08:00 a 13:00 hs	Cobranzas y At. Público Gral.(Trámites, consultas y reclamos)	Tecka	CORDILLERANO - PCIA. CH/RN	929		1			
Jose de San Martín	EX Planta GLP sobre acceso Ruta N° 63	Martes de 8:00 a 12:00 hs	Lunes de 09:00 a 12:00 hs	Cobranzas y At. Público Gral.(Trámites, consultas y reclamos)	Río Pico	CORDILLERANO - PCIA. CH/RN	622		1			
Trevelin	San Martín N° 307	Martes de 9:00 a 12:00 hs	Martes de 09:00 a 12:00 hs	At. Público Gral.(Trámites, consultas y reclamos)		CORDILLERANO - PCIA. CH/RN	2635		1			
Cholila	15 de Diciembre N° 312	Jueves de 8:00 a 12:00 hs	Martes de 08:00 a 12:00 hs "Quincenal"	Cobranzas y At. Público Gral.(Trámites, consultas y reclamos)		CORDILLERANO - PCIA. CH/RN	869		1			
Gualjaina	Planta GLP - Felipe Ithurru N° 849	Martes de 8:00 a 12:00 hs	Martes de 08:00 a 12:00 hs	At. Público Gral.(Trámites, consultas y reclamos)		GLP - GUALJAINA	98		1			
Corcovado	Calle 5 A N°462	Viernes de 8:00 a 12:00 hs	Jueves de 09:00 a 11:00 hs "Quincenal"	Cobranzas y At. Público Gral.(Trámites, consultas y reclamos)		CORDILLERANO - PCIA. CH/RN	637		1			
Paso de Indios	Teodoro Strobl s/n°	Lunes de 9:00 a 12:30 hs	Lunes de 09:00 a 12:30 hs	At. Público Gral.(Trámites, consultas y reclamos)		GLP - PASO DE INDIOS	0		1			
Río Pico	San Martín N° 383 - Edif. Municipalidad	Viernes de 10:00 a 13:00 hs	Viernes de 10:00 a 13:00 hs	Cobranzas y At. Público Gral.(Trámites, consultas y reclamos)		CORDILLERANO - PCIA. CH/RN	440					
Tecka	Soldado Austin s/n° (Ex-Planta GLP)	Miércoles de 9:00 a 13:00 hs	Miércoles de 09:00 a 13:00 hs	Cobranzas y At. Público Gral.(Trámites, consultas y reclamos)		CORDILLERANO - PCIA. CH/RN	487					
Gobernador Gregores	San Martín 421	Martes y Jueves de 7:30 a 12:30 hs	Martes y Jueves de 7:30 a 9:00 hs	Cobranzas y At. Público Gral.(Trámites, consultas y reclamos)		GLP - GOB GREGORES	172		3			
Cte Luis Piedrabuena	Gob Ibañez Sur 56	Martes y Jueves de 7:30 a 12:30 hs	Martes y Jueves de 7:30 a 8:30 hs	Cobranzas y At. Público Gral.(Trámites, consultas y reclamos)		SANTA CRUZ SUR	274	1	1			
Puerto Santa Cruz	Córdoba 210	Lunes y Miércoles de 7:30 a 12:30 hs	Lunes y Miércoles de 7:30 a 08:30 hs	Cobranzas y At. Público Gral.(Trámites, consultas y reclamos)		SANTA CRUZ SUR	20		1			
Río Gallegos	Peligrini 241	Lunes a Viernes de 07:30 A 13:00 hs	Lunes a Viernes de 07:30 A 9:00 hs	Cobranzas y At. Público Gral.(Trámites, consultas y reclamos)	Río Turbio	SANTA CRUZ SUR	346			9	12	

WALTER PAVAN

Puerto San Julian	Piedrabuena 413	Martes y Jueves de 7:30 a 12:30 hs	Martes y Jueves de 7:30 a 9:30 hs	Cobranzas y At. Público Gral.(Trámites, consultas y reclamos)		CHUBUT SUR	4340	1	2				
Río Grande	Avda. San Martín 874	Lunes a Viernes de 08:00 A 13:00 hs	Martes, Jueves y Viernes de 8:00 a 10:00 hs	Cobranzas y At. Público Gral.(Trámites, consultas y reclamos)		TIERRA DEL FUEGO	24266	7	0	7	12		
Tolhuin	Pedro Oliva 317	Martes de 09:00 A 13:00 hs	Jueves de 8:00 a 10:00 hs	Cobranzas y At. Público Gral.(Trámites, consultas y reclamos)		TIERRA DEL FUEGO	1284	1	0	0	0		
Ushuaia	Av. Magallanes y Rivadavia	Lunes a Viernes de 08:00 A 13:00 hs	Lunes, Miércoles y Viernes de 9:00 a 10:00 hs	Cobranzas y At. Público Gral.(Trámites, consultas y reclamos)		TIERRA DEL FUEGO	20229	3	0	4	9		
Allen	Alsina 97	Lunes, Miércoles y Viernes de 8:00 a 12:00 hs	Martes de 8:00 a 12:00 hs	Cobranzas y At. Público Gral.(Trámites, consultas y reclamos)	Fernández Oro	NEUQUÉN - PCIA. RN	10446	1	2				
Catriel	La Rioja 502	Lunes, Miércoles y Viernes de 8:00 a 12:00 hs	Martes y Jueves de 8:00 a 10:00 hs	Cobranzas y At. Público Gral.(Trámites, consultas y reclamos)		NEUQUÉN - PCIA. RN	6074	1		2	1		
Centenario	Pobladores 69	Lunes, Miércoles y Viernes de 8:00 a 12:00 hs	Martes y Jueves de 8:00 a 10:00 hs	Cobranzas y At. Público Gral.(Trámites, consultas y reclamos)	Centenario, Vista Alegre, Cinco Saltos, C. Cordero, B. del Medio	NEUQUÉN - PCIA. NQN	11279	1	2				
Cinco Saltos	Rivadavia 24	Lunes, Miércoles y Viernes de 8:30 a 12:30 hs	Martes y Jueves de 8:30 a 11:00 hs	Cobranzas y At. Público Gral.(Trámites, consultas y reclamos)	C. Cordero y Barba del Medio	NEUQUÉN - PCIA. RN	8162		2				
Choele Choel	Avellaneda 498	Lunes, Miércoles y Viernes de 8:00 a 12:00 hs	Lunes y Miércoles de 8:00 a 12:00 hs	Cobranzas y At. Público Gral.(Trámites, consultas y reclamos)	Chimpay, Fray L. Beltran, Lamarque, Pemona, Darwin, Belisle	NEUQUÉN - PCIA. RN	10903	1	3	1	1		
Chos Malal	Roca 110	Martes y Jueves de 8:00 a 12:00 hs	Lunes, Miércoles y Viernes de 8:00 a 9:00 hs	Cobranzas y At. Público Gral.(Trámites, consultas y reclamos)		NEUQUÉN - PCIA. NQN	4209	1	1				
Cutral Co	Av. Del Trabajo 847	Lunes a Viernes de 08:00 A 12:30 hs	Martes y Jueves de 9:00 a 11:30 hs	Cobranzas y At. Público Gral.(Trámites, consultas y reclamos)		NEUQUÉN - PCIA. NQN	12146	1	1	2	4		
General Roca	Irigoyen 1573	Lunes a Viernes de 07:30 A 12:30 hs	Martes y Jueves de 7:30 a 10:30 hs	Cobranzas y At. Público Gral.(Trámites, consultas y reclamos)	Cervantes, JJ Gomez, Steffenelli, Maingue	NEUQUÉN - PCIA. RN	35199	2	1	5	8		
Neuquen	Cordoba 147	Lunes a Viernes de 07:30 A 12:30 hs	Martes y Jueves de 8:00 a 11:00 hs	Cobranzas y At. Público Gral.(Trámites, consultas y reclamos)	Cipolletti	NEUQUÉN - PCIA. NQN	82102	11		35	50		
Cipolletti	25 de Mayo 151	Lunes a Viernes de 08:00 A 13:00 hs	Martes y Jueves de 8:30 a 11:00 hs	Cobranzas y At. Público Gral.(Trámites, consultas y reclamos)		NEUQUÉN - PCIA. RN	27488	1		6			
Piedra del Aguila	Sarmiento 26	Martes de 8:00 a 12:00 hs	Martes de 8:00 a 12:00 hs	Cobranzas y At. Público Gral.(Trámites, consultas y reclamos)	Picún Leufú	CORDILLERANO - PCIA. NQN	2170	1					
Plotter	Belgrano 281	Lunes, Miércoles y Viernes de 8:00 a 12:00 hs	Lunes, Miércoles y Viernes de 8:00 a 9:00 hs	Cobranzas y At. Público Gral.(Trámites, consultas y reclamos)	Sanitosa	NEUQUÉN - PCIA. NQN	13994	1	2		1		
Río Colorado	Belgrano 663	Martes y Jueves de 8:00 a 12:00 hs	Martes y Jueves de 8:00 a 12:00 hs	Cobranzas y At. Público Gral.(Trámites, consultas y reclamos)	Julia Echarren, La Adela (C.G. Pampeana)	NEUQUÉN - PCIA. RN	5401	1	2		1		
San Patricio del Chañar	Av. Pilmáiquen 255	Miércoles de 8:00 a 12:00 hs	Miércoles de 8:00 a 10:00 hs	Cobranzas y At. Público Gral.(Trámites, consultas y reclamos)	Añelo, Lago Mari Menuco, Sgto. Vidal, V. Manzano, San Isidro	NEUQUÉN - PCIA. NQN	3884	1	1				
Vita Regina	Julio A Roca 270	Lunes a Viernes de 07:30 A 12:30 hs	Martes y Jueves de 7:30 a 10:30 hs	Cobranzas y At. Público Gral.(Trámites, consultas y reclamos)	Chinohinates, Godey, Chelforo, Krause, Ing. Huergo	NEUQUÉN - PCIA. RN	15531	2	2	2	3		
Zapata	Manuel Torres 390	Lunes a Viernes de 08:00 A 12:30 hs	Martes y Jueves de 8:30 a 11:00 hs	Cobranzas y At. Público Gral.(Trámites, consultas y reclamos)	Mariano Moreno, Covunco, Las Lajas	NEUQUÉN - PCIA. NQN	13747	1	2	3	2		