

ANEXO I

PRESUPUESTOS MÍNIMOS PARA LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

1. Atención al público:

La Prestadora debe garantizar la atención al público, ya sea en forma personal, telefónica o por cualquier otro medio habilitado; bajo condiciones que aseguren un trato digno y equitativo al usuario conforme a la normativa vigente.

A tal efecto, se describen a continuación los siguientes presupuestos mínimos para la atención de los usuarios del servicio de distribución, que deberán cumplir las Prestadoras:

1.1. Atención de situaciones de emergencias y/o de falta de suministro:

- Deberá atender dichas situaciones en forma permanente, todos los días del año durante las 24 horas, para lo cual deberá contar de un centro de atención telefónica con una línea gratuita para el usuario y líneas de contacto alternativas que sean conocidas por los usuarios ante una eventual salida del sistema de atención telefónica.
- Deberá contar con suficientes recursos humanos para la atención, que se encuentren debidamente capacitados para tales fines.

1.2. Atención comercial:

- Brindar un servicio que permita atender en forma eficiente y diligente las distintas gestiones y trámites comerciales, a través de los canales de acceso habilitados al efecto.
- A los fines de definir el modelo de atención comercial, las Prestadoras deberán tener en cuenta la demanda de atención requerida en función de: a) la cantidad de usuarios, la concentración de éstos en el área de prestación y la composición por categoría de consumo; b) el tipo de tramitaciones y gestiones; y c) los canales de atención disponibles.
- En los locales u oficinas destinados a la atención comercial de los usuarios, deberá contar con atención personalizada durante los días y horarios destinados a tal efecto.
- Con relación a la localización de las oficinas, las mismas deben ubicarse en aquellas localidades que cuenten con un número representativo de usuarios en su área de influencia.

- Podrá realizar convenios con asociaciones, entidades y organismos públicos, entre otros, para la atención de usuarios, en aquellas localidades en las cuales la Prestadora no cuente con una oficina propia.

Deberá contar con un sistema de asignación de turnos que permita agilizar la atención presencial en oficinas para la ejecución de trámites y reclamos, evitando pérdidas innecesarias de tiempo a los usuarios.

- Para aquellas gestiones que posean plazos establecidos en la normativa vigente para su tratamiento y resolución, deberá regirse por dichas normas, independientemente de la disponibilidad y días de apertura de la oficina comercial.
- Para aquellas gestiones y tareas que requieran la presencia del usuario y del personal de la Prestadora en el domicilio del suministro, tales como operativos de rehabilitaciones, inspecciones, entre otros; las Prestadoras deberán arbitrar los medios necesarios para coordinar con el usuario la visita al domicilio.

A efectos de realizar la visita, deberá pactarse con el usuario previamente el horario de visita o, en su defecto, deberá coordinarse la misma dentro de un rango horario no mayor a cuatro (4) horas y dentro de los plazos regulados, con el objetivo de evitar pérdidas innecesarias de tiempo y visitas infructuosas. Si la Prestadora concurre en el día y horario o rango horario de visita pactado y el usuario no se encontrara presente, deberá acreditar la concurrencia al domicilio y dejar constancia de su visita.

- Incorporar canales de atención a través de plataformas que posibiliten al usuario realizar las distintas tramitaciones a distancia, sin necesidad de concurrir a la oficina comercial, empleando herramientas informáticas y de comunicación.
- Deberá contar con recursos humanos capacitados para la atención personalizada.
- Deberá contar con un sitio web que permita la difusión de información al usuario y a terceros interesados.
- Deberá contar con distintas alternativas para el pago de facturas, ya sean vencidas y no vencidas.

Deberá poner a disposición del usuario para el pago de la factura, los distintos medios de pagos (efectivo, tarjetas de crédito, tarjetas de débito, productos bancarios, electrónicos) en cada una de las localidades donde preste el servicio, por su cuenta o por terceros.

Asimismo, deberá contar con herramientas de informática y de telecomunicaciones que le brinden la posibilidad de pagar su factura a través de medios electrónicos.

1.3. Difusión de información referente a la atención al público:

1.3.1. Informar al usuario, en forma clara y precisa, a través de las vías de contacto:

- Los días y horarios de atención de las oficinas de atención al público y del centro de atención telefónica comercial y/o de emergencias.
- Los números de las líneas telefónicas destinadas a la atención de emergencias y comercial (para consultas y reclamos).
- El domicilio de las oficinas de atención al público.
- Los canales de contacto habilitados para la atención al público, indicando para cada uno de ellos, las gestiones y tramitaciones que pueden ser realizadas en cada caso.
- Los requisitos y documentación a solicitar a los usuarios para la realización de trámites, consultas, reclamos y otras gestiones.
- Los canales para la cancelación de factura y los medios de pago habilitados según el canal, detallando las condiciones para el pago, de corresponder.
- Cualquier modificación en el esquema habitual de atención al público (a modo de ejemplo, traslado de oficinas, cambio de líneas de contacto, entre otros).
- Toda aquella información de exhibición obligatoria establecida por la normativa de aplicación que corresponda.

1.3.2. La información deberá mantenerse actualizada.

1.3.3. La información deberá exhibirse en la cartelería disponible en las oficinas de atención al público, en el sitio web de la Prestadora, en las facturas del servicio cuando corresponda, y en otros medios y/o canales de difusión habilitados.

1.4. Notificaciones al ENARGAS

- Presentar periódicamente ante la Autoridad Regulatoria, el esquema de atención, informando días y horarios de atención, tipos de trámites que se realizan y datos de contacto de cada una de las oficinas y centros de atención al público.
- Comunicar previamente a su implementación la incorporación de nuevos canales de contacto, como así también cualquier modificación relacionada con la atención comercial y/o de emergencias.

2. Difusión del Reglamento del Servicio de Distribución.

- 2.1.** Entregar una copia del Reglamento del Servicio de Distribución vigente en soporte físico, al momento de contratar el servicio. Sólo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico, si el titular del servicio optase en forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que la Distribuidora ponga a su disposición.
- 2.2.** Deberá estar a disposición para su entrega en soporte físico a quien lo requiera el Reglamento del Servicio de Distribución vigente, en las oficinas de atención al público, en la página Web de la Prestadora y en cualquier otro medio que la Prestadora disponga.

3. Notificaciones al usuario.

- 3.1.** El usuario recibirá las notificaciones y las liquidaciones de servicio público emitidas por la Prestadora, mediante vía postal o podrá optar en forma expresa por la vía electrónica, en el supuesto que dicha opción estuviera habilitada por la Prestadora. La Prestadora deberá guardar constancia de la solicitud de dicha opción.
- 3.2.** Cuando el usuario informó expresamente el domicilio electrónico para la recepción de notificaciones, la Prestadora podrá notificar a dicho domicilio, todo tipo de información tales como aviso de deuda, facturas, avisos de visitas realizadas en el domicilio del suministro, información de interés, entre otros.

Cabe aclarar que, en el caso del corte del servicio, la notificación por esta vía no habilita el mismo, atento a que el Artículo 11 inciso c) del Reglamento del Servicio de Distribución requiere que dicha notificación sea fehaciente mediante aviso de deuda recibido por el usuario, o por carta documento o telegrama según corresponda.

Las consideraciones precedentes sobre la opción de notificación al domicilio electrónico, aplican al usuario que haya aceptado en forma expresa mediante firma ológrafa o en la plataforma digital puesta a disposición por la prestadora mediante la aceptación de términos y condiciones que rigen el servicio brindado, confirmación de correo electrónico, entre otros procedimientos.

- 3.3.** La Prestadora deberá guardar constancia de las notificaciones realizadas a los usuarios, de acuerdo con la metodología de notificación, de modo tal que permita la trazabilidad del proceso de notificación.

La constancia de notificación deberá contener como mínimo:

- Si es postal: fecha de imposición postal y/o de acuse de recibo, firma y número de documento del receptor.
- Si es electrónica: domicilio electrónico del destinatario y fecha de envío.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2019 - Año de la Exportación

Hoja Adicional de Firmas
Anexo firma conjunta

Número:

Referencia: ANEXO I - PRESUPUESTOS MÍNIMOS

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 5 pagina/s.