

ANEXO 1 - PROPUESTA PARA CONSULTA.

TEXTO ORDENADO.

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 considerar las Prestadoras:

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

1.1.1. Deberá atender dichas situaciones en forma permanente, todos los días del año durante las 24 horas, para lo cual deberá contar con 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.

1.1.2. Deberá contar con suficientes recursos humanos para la atención, que se encuentren debidamente capacitados para tales fines.

1.2. Atención comercial:

1.2.1. 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.

1.2.2. A los fines de definir el modelo de atención comercial, las Prestadoras deberán tener en cuenta la demanda de atención requerida en función de los canales de atención disponibles.

- 1.2.3. Deberá contar con recursos humanos capacitados para la atención personalizada.
- 1.2.4. 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.
- 1.2.5. Para aquellas gestiones y tareas operativas que requieran la presencia simultánea 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.

Quedan excluidas del alcance, los operativos de reapertura de los servicios cortados en forma improcedente por causa imputable a la Prestadora y por falta de pago.

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 encontrará presente, deberá acreditar la concurrencia al domicilio y dejar constancia de su visita.

- 1.2.6. Deberá contar con un sitio web que permita la difusión de información al usuario y a terceros interesados.
- 1.2.7. Deberá contar con distintas alternativas para el pago de facturas, ya sean vencidas y no vencidas.

Asimismo, 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.

Poner a disposición del usuario, herramientas de informática y de telecomunicaciones que le brinden la posibilidad de pagar su factura a través de medios electrónicos.

- 1.2.8. Deberá disponer de mecanismos que le permitan al usuario acceder a la factura en formato digital ya sea mediante la descarga desde el sitio web o aplicativo y/o para su remisión a una dirección de correo electrónico validada por el usuario, para el caso de que el usuario Titular del Servicio haya optado por este medio de recepción.
- 1.2.9. Deberá contar con un régimen informativo sobre el funcionamiento de los canales de atención que permita visualizar la gestión de las consultas, trámites y reclamos que se registren en los mismos, para el monitoreo, la medición y la trazabilidad de todos los procesos que se cursan en cada canal.

Las Licenciatarias de Distribución deberán implementar plataformas o herramientas informáticas de atención centralizadas (CRM) que permitan gestionar el caudal de las interacciones con los clientes, integrando los distintos canales de contacto; y que permitan la trazabilidad de las gestiones, consultas y reclamos que presente el usuario.

1.2.10. Atención por Canal Oficinas comerciales:

- 1.2.10.1. 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.
- 1.2.10.2. En el esquema de atención comercial, cada Prestadora deberá asegurar la atención al público a través de todos sus canales disponibles.
Las Prestadoras, deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios y deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias .
- 1.2.10.3. 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.

Previamente a la celebración del convenio, la Prestadora deberá evaluar si la entidad reúne las condiciones para brindar el servicio de atención acordado. Asimismo, la Prestadora deberá brindarle asistencia y monitorear su gestión.

1.2.10.4. A fin de asegurar que la atención de trámites y reclamos se brinde en forma ágil y efectiva, evitando pérdidas innecesarias de tiempo a los usuarios, se deberán mantener los esquemas de asignación de turnos y/o cualquier otro sistema o medio que garantice tales condiciones.

1.2.11. **Atención por Canal Telefónico:**

1.2.11.1. Deberá ser brindada durante los días hábiles de la semana, durante el horario de atención comercial.

1.2.11.2. Incorporar tecnologías informáticas y de comunicaciones que permitan mejorar el flujo de llamadas y reducir los tiempos de espera.

1.2.11.3. Si dispone de un sistema informático y de comunicaciones que incluya un software automatizado de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) integrado al Centro de Atención Telefónica (CAT), deberán considerarse los siguientes lineamientos:

- ✓ El árbol telefónico o menú IVR deberá estar estructurado en forma simple y con una terminología que permita la clara identificación de las opciones disponibles, a fin de facilitar el acceso; y con locuciones breves y sencillas (saludos de bienvenidas, mensajes informativos).
- ✓ En las opciones de menú programadas, deberá brindarse asistencia para canalizar la atención con una persona física, cuando el usuario así lo requiera (contacto con un representante, agente u operador).
- ✓ La opción de contacto con un operador o agente deberá estar disponible en el menú principal o en el siguiente nivel, bajo una denominación que permita fácilmente su identificación.
- ✓ Si el menú de opciones requiere la identificación previa a través del número de cliente o suministro, deberá preverse que esta opción esté

disponible también para aquellos contactos que no cuenten con dicho dato de identificación.

1.2.12. Atención por Canales y Plataformas Digitales y Electrónicas:

- 1.2.12.1. Incorporar canales de atención a través de plataformas y/o herramientas electrónicas que posibiliten al usuario el contacto a distancia para realizar las distintas gestiones (consultas, trámites y reclamos), sin necesidad de concurrir a la oficina comercial, empleando herramientas informáticas y de comunicación, considerando la demanda de los usuarios, las tendencias y mejores prácticas en materia de atención al público.

A tal fin, las prestadoras que cuenten con más de 100.000 usuarios en su área de prestación, deberán implementar alguna plataforma o herramienta informática y de comunicación, a través de la cual los usuarios puedan acceder a información del servicio, presentar solicitudes y autogestionar trámites.

- 1.2.12.2. En el marco de la atención por canales digitales, corresponderá que el usuario pueda ser identificado como “titular” o “no titular”, mediante la aceptación de términos y condiciones específicas que deberán certificar la confirmación del correo electrónico, entre otros procedimientos, de manera de cumplir con la legislación sobre datos personales y procesos que brinden la transparencia y trazabilidad de la interacción.

Dicha aceptación inicial de registración es independiente de la adhesión a la recepción de notificaciones electrónicas para diversos trámites e incluso la recepción de la factura digital; y debe ser ejercida en forma específica para cada caso.

- 1.2.12.3. Deberá brindarse asistencia al usuario que así lo requiera, que permita atender consultas sobre el funcionamiento de dichos canales como así también sobre cualquier otra gestión.

Dicha asistencia podrá plasmarse en la comunicación intuitiva de preguntas y respuestas que detallen el paso a paso de cada gestión disponible y en la utilización de servicios de chat Bot o similar. En el menú de opciones de

asistencia, deberá como requisito contemplarse la atención personalizada de un operador.

Si no cuenta con un menú de opciones programadas, deberá brindarse asistencia para la atención con una persona física.

La asistencia al usuario podrá estar disponible en la misma aplicación o canal digital y/o a través de otro canal de atención, durante el trámite del contacto y dentro del horario de atención comercial.

- 1.2.12.4. En el caso de poner a disposición herramientas de tecnología y comunicación (mensajería instantánea, WhatsApp) que involucre la respuesta de un operador, deberá brindarse la misma no más allá de la hora de iniciado el contacto y dentro del horario de atención comercial. Si el contacto fue realizado fuera del horario de atención comercial, deberá brindarse respuesta dentro de la primera hora de iniciado el horario de atención comercial.

Si la herramienta empleada brinda respuestas automáticas, las mismas deben ser inmediatas respetando la interacción con el usuario.

- 1.2.12.5. Implementar instructivos y/o acciones de capacitación en el uso de los canales digitales y en la autogestión de trámites y consultas que se realicen a través de estos canales.

- 1.2.12.6. Los reclamos que ingresen a través de estos canales deberán ser registrados en el sistema de Reclamos en el momento de su recepción, asignándole su correspondiente número, el cual deberá ser informado al reclamante por la misma vía o, en su defecto, por el medio que haya validado el usuario para recibir sus notificaciones (postal/correo electrónico).

- 1.2.12.7. Para los trámites y solicitudes que ingresen a través de estos canales que requieran un tratamiento posterior para su finalización, en el momento de la recepción se deberá informar un número de trámite o de identificación y todo dato de interés (próximos pasos, fecha estimada de respuesta, documentación a presentar, entre otros) a los fines de su seguimiento por parte del usuario.

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 comercial y de emergencias.
- 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.
- 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:

1.4.1. Presentar ante la Autoridad Regulatoria durante el primer mes del año, el esquema de atención comercial que regirá esa Prestadora durante ese período, 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, como así también canales de atención disponibles.

1.4.2. Informar la incorporación de nuevos canales de contacto, como así también cualquier otra modificación relacionada con la atención comercial y/o de emergencias, en la medida que se produzcan tales modificaciones.

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, respuesta a reclamos, 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 (T.O. Resolución ENARGAS N° I-4313/17, modificado por Resolución N° RESFC-2019-223-APNDIRECTORIO#ENARGAS), 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 específicas que rigen el servicio brindado, confirmación de correo electrónico, entre otros procedimientos.

- 3.3. La Prestadora deberá guardar constancia de la adhesión a la opción de notificación electrónica y 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
AÑO DE LA DEFENSA DE LA VIDA, LA LIBERTAD Y LA PROPIEDAD

Hoja Adicional de Firmas
Anexo firma conjunta

Número:

Referencia: ANEXO 1 - PROPUESTA PARA CONSULTA. TEXTO ORDENADO. - PRESUPUESTOS
MÍNIMOS PARA LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 9 pagina/s.