

San Miguel de Tucumán, 16 de junio de 2016

SR. INTERVENTOR
ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS
Sr. David José Tezanos González
Presente

Ref. Nota ENRG/GDyE/GRGC/GAL/I/N° 05074/2016 RTI-GAS- Requerimiento Inicial de Información referida a la Atención Comercial

De mi mayor consideración:

Facundo Altea, en mi carácter de apoderado de Gasnor S.A., conforme fuera oportunamente acreditado ante esa Autoridad Regulatoria, constituyendo domicilio en Jean Jaurés 216 de la ciudad de Buenos Aires, me dirijo a Usted por la presente para dar respuesta al requerimiento de información de referencia.

En el marco del proceso de Revisión Tarifaria y en particular en los términos de su nota de referencia, remito a través del SARI con Acuse N° 20008_20160563039656967 la información solicitada respecto a oficinas comerciales al 31/12/2015 (Anexo I). Asimismo se remite por la presente en formato papel dicha información, y la correspondiente al Centro de atención telefónica.

Respecto de la información remitida, resulta fundamental que esa Autoridad Regulatoria considere el contexto en el cual se efectúa la presente Revisión Tarifaria Integral; y en particular lo atípico de este proceso; ya que han pasado más de 14 años sin que se lleve a cabo una Revisión Tarifaria, lo que ha producido, en un contexto de aumentos significativos de costos operativos y salariales, una importante retracción de los recursos con los que esta Distribuidora presta el servicio. Sin perjuicio de lo cual, hemos mantenido la calidad en la prestación del servicio, en un marco de calidad mínima exigible, haciendo un esfuerzo significativo para ello, priorizando algunos costos en detrimento de otros.

Detallamos a continuación lo solicitado siguiendo el orden especificado en el requerimiento:



Actuación
18770 / 16

16 JUN 21 17:55

Punto 1). Se adjunta a la presente como Anexo I, planilla bajo el esquema indicado, conteniendo la información detallada por cada oficina de la Licenciataria destinada a la atención comercial al 31/12/15.

Se discrimina por tipo de tarea en: **a) Operación y Mantenimiento; b) Comerciales**, y se aplica una distribución porcentual en función de la dedicación total. Caben las siguientes consideraciones:

- *Personal asignado a Centros de Atención Cabeceras de Provincia:* aquellas personas que se dedican a tareas de atención de Instaladores Matriculados, recepción y carga de formularios se indican bajo el título de Operación y Mantenimiento.

Se incluye personal con dependencia jerárquica del área comercial y que realiza tareas de atención al cliente y de desarrollo de red vinculadas a la evaluación y respuesta de pedidos de factibilidad y expansión. Para estos puestos se tomó como criterio la asignación en partes iguales a tareas de Operación y Mantenimiento y a tareas Comerciales, con excepción del Jefe de Desarrollo en el Centro de Atención Tucumán, puesto que se asigna íntegramente a tareas comerciales.

Se excluyen los puestos con nivel de Subgerente y aquellos cuya dependencia es de Administración Central, y están dedicados a tareas exclusivas de lectura, facturación y distribución de facturas.

- *Personal asignado a Oficinas del Interior y Delegaciones:* se indica la dedicación porcentual por cada tipo de tarea (Operación y Mantenimiento y Comerciales), fundamentado esto en la cantidad de usuarios; en el área de influencia; volumen de actividad; capacitación e idoneidad del personal; recursos asignados - vehículos, máquinas y herramientas- y el apoyo recibido desde las cabeceras de provincia para la ejecución de tareas -particularmente en el rubro Operación y Mantenimiento-.

En oficinas y delegaciones se incluyen bajo el título Comercial, la totalidad de tareas de dicha índole, es decir, atención de clientes, lectura de medidores, mantenimiento de medidores, gestión de cobranza y mora.

Cabe señalar que la dependencia jerárquica del personal de las Oficinas del interior y Delegaciones es de la Gerencia Comercial, independiente del tipo de tareas que desempeña.

Punto 2). Respecto del funcionamiento del Centro de Atención Telefónica Comercial y de Emergencias cabe señalar que los operadores atienden todo tipo de llamadas, distinguiendo la prioridad de atención en función de la línea de ingresos (0800 o 0810); dada la cantidad de operadores, están gestionados por un único supervisor.

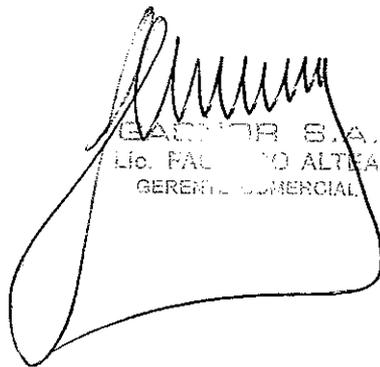
Se detalla a continuación por turno, la cantidad de operadores disponibles en el CAT al 31/12/15:

CAT	Turnos					
	07:30 - 12:30	08:00 - 13:00	09:00 - 14:00	10:00 - 15:00	13:00 - 18:00	15:00 - 20:00
Operadores	2	3	2	1	1	1

En horario nocturno y los fines de semana, sólo se atienden llamadas que ingresan por la línea de emergencia, tarea que está a cargo de la empresa que presta el servicio de vigilancia en cabeceras de provincia; en caso de presentarse una emergencia no ordinaria, se convoca de forma inmediata al personal del centro de atención telefónica.

Cabe aclarar para ambos puntos, la información incluye el total del personal, sin distinguir por tipo de contratación (personal de planta permanente, con contrato eventual, programas de entrenamiento en el trabajo), ni por tipo de dedicación (full-time o part-time).

Sin otro particular, saludo a Usted muy cordialmente.



GASNOR S.A.
Lic. PALOMINO ALTEA
GERENTE COMERCIAL

Anexo I: Información por cada oficina destinada a la atención comercial

Denominación de la Licenciataria

20008

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		
					Localidades	Subzona		Total	Por tipo de tarea	
									Operación y Mantenimiento	Concorciales
Tucumán	Av. Avellaneda 295	Lunes a Viernes 8:00 a 14:00	Lunes a Viernes 8:00 a 14:00	Comerciales y técnicos	San Miguel de Tucumán: Banda del Río Sak, Alderetes, Yerba Buena, Tafi Viejo, Bella Vista, Lules, La Reducción, Familia, Los Pachos, Las Tallas, Masantal, San Pablo, Ranchalos, Colimbies, Los Nogales, Campo de Herrera, Cebil Redondo, Villa Carmela, Delfín Gallo, Villa Flad, El Tirón, Cruz Alta, Leales	Tucumán	172.833	20	25%	75%
Concepción	Joaquín V. González 5	Lunes a Viernes 8:00 a 14:00	Lunes a Viernes 8:00 a 14:00	Comerciales y técnicos	Monteros, Concepción, Simoca, Río Seco, Acherá, Villa Quinteros	Tucumán	13.229	5	40%	60%
Alberdi	Av. Sarmiento 091	Lunes a Viernes 8:00 a 14:00	Lunes a Viernes 8:00 a 14:00	Comerciales y técnicos	Aguilares, Alberdi, La Cocha, Santa Ana, San José de la Cacha, Río Chico	Tucumán	8.182	2	20%	80%
Delegación Trancas	A. Lobo 3	Lunes a Viernes 8:00 a 14:00	Lunes a Viernes 8:00 a 14:00	Comerciales y técnicos	Trancas	Tucumán	919	1	40%	60%
Termas de Río Hondo	Fleming 14	Lunes a Viernes 8:00 a 14:00	Lunes a Viernes 8:00 a 14:00	Comerciales y técnicos	Termas de Río Hondo	Tucumán	2.862	1	25%	75%
Delegación Frías	Eva Perón 15	Lunes a Viernes 8:00 a 14:00	Lunes a Viernes 8:00 a 14:00	Comerciales y técnicos	Frías, Lavalle	Tucumán	4.295	1	40%	60%
Santiago del Estero	Sarmiento 185	Lunes a Viernes 8:00 a 14:00	Lunes a Viernes 8:00 a 14:00	Comerciales y técnicos	Santiago del Estero, La Banda, Forres, Fernández, Belcan	Tucumán	57.944	7	30%	70%
Tartagal	Rivadavia 525	Lunes a Viernes 8:00 a 14:00	Lunes a Viernes 8:00 a 14:00	Comerciales y técnicos	Tartagal, Vespucio, Mosconi	Salta	13.524	4	50%	50%
Orán	Av. Palacios 735	Lunes a Viernes 8:00 a 14:00	Lunes a Viernes 8:00 a 14:00	Comerciales y técnicos	Embarcación, Hipólito Irigoyen, Pichanal, Orán, Colonia Santa Rosa, El Tabacal	Salta	13.236	3	35%	65%
Delegación Guemes	Aherni 514	Lunes a Viernes 7:30 a 13:00	Lunes a Viernes 7:30 a 13:00	Comerciales y técnicos	El Bordo, Campo Surán, Gral. Güemes	Salta	6.103	2	35%	65%
Metán	25 de Mayo 168	Lunes a Viernes 8:00 a 14:00	Lunes a Viernes 8:00 a 14:00	Comerciales y técnicos	Metán, El Galpón, Apolinario Saravia, Las Lajitas, El Quebrachal, Joaquín V. González, Gral. Pozaró	Salta	7.287	4	50%	50%
Delegación Rosario de la Frontera	Salta 157 Loc. 26	Lunes a Viernes 8:00 a 14:00	Lunes a Viernes 8:00 a 14:00	Comerciales y técnicos	Rosario de la Frontera	Salta	4.006	1	40%	60%
Delegación Aguayay	José Mármol 810	Lunes - Miércoles - Viernes 8:00 a 13:00	Lunes - Miércoles - Viernes 8:00 a 13:00	Comerciales y técnicos	Salvador Mazza, Aguayay	Salta	3.248	1	80%	40%
Salta	España 783	Lunes a Viernes 8:00 a 14:00	Lunes a Viernes 8:00 a 14:00	Comerciales y técnicos	Salta, Cerrillos, La Merced, San Lorenzo, Rosario de Lerma, San Luis, Campo Ojuna, Chocana, El Carol, El Encón, La Isla, La Sibilla, San Agustín, Vaqueros	Salta	120.269	20	25%	75%
San Antonio de los Cobres	B* 17 Viviendas Mza. 740 Casa. 3	Lunes a Viernes 8:00 a 14:00	Lunes a Viernes 8:00 a 14:00	Comerciales y técnicos	San Antonio de los Cobres, Cobres	Salta	974	1	20%	80%
San Pedro de Jujuy	9 de Julio 177	Lunes a Viernes 8:00 a 14:00	Lunes a Viernes 8:00 a 14:00	Comerciales y técnicos	San Pedro, La Mendiola	Salta	8.286	2	35%	65%
Libertador Gral. San Martín	Victoria 680	Lunes a Viernes 8:00 a 14:00	Lunes a Viernes 8:00 a 14:00	Comerciales y técnicos	Frade Priado, Libertador Gral. San Martín	Salta	0.319	2	35%	65%
Delegación Humahuaca	Cornetas 029	Lunes a Viernes 8:00 a 14:00	Lunes a Viernes 8:00 a 14:00	Comerciales y técnicos	Humahuaca	Salta	1.124	1	40%	60%
Delegación Tilcara	Lavalle 412	Lunes a Viernes 8:00 a 14:00	Lunes a Viernes 8:00 a 14:00	Comerciales y técnicos	Tilcara, Maimará, Purmamarca	Salta	601	1	40%	60%
San Salvador de Jujuy	Necochea 122	Lunes a Viernes 8:00 a 14:00	Lunes a Viernes 8:00 a 14:00	Comerciales y técnicos	San Salvador de Jujuy, El Carmen, Pedro, Pispisá, Santo Domingo, Mostromo, Abra Pampa, La Cruzca, Villa Jardín de Reyes, Lozano, Pampa Blanca, Paraje Miraflores, Paso de Jama, San Pablo, Yala	Salta	61.182	8	20%	80%
TOTALES							588.481	87		