

Buenos Aires, 16 de junio de 2016

Al Sr. Subinterventor del
Ente Nacional Regulador del Gas
Ing. Daniel Alberto Perrone
S. / D.

Ref. : RTI-GAS – NOTA ENRG/GDyE/GD/GAL N° 5077

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a Ud. en relación con la Nota de referencia, mediante la cual se requiere el envío de información sobre los centros de Atención Comercial al 31/12/2015.

Sobre el particular, remitimos a esa Autoridad lo siguiente:

Para cada oficina destinada a atención comercial:

- Denominación de la oficina por la cual es identificada.
- Domicilio.
- Días y horarios destinados a la atención a usuarios.
- Días y horarios destinados a la atención a matriculados.
- Breve detalle del tipo de trámites y de operaciones.
- Área de influencia (localidades)
- Cantidad de usuarios en el área de influencia de cada oficina.
- Cantidad de personal de la oficina, por tipo de tarea.


2. Respecto del funcionamiento del Centro de Atención Telefónica comercial y de emergencias:

- Cantidad de operadores disponibles en el CAT, detallado por turno y prioridad de atención.
- Relación de cantidad de operadores por supervisor.

El archivo correspondiente se remite por medio de SARI, bajo el título 20001_0_RTI-GAS-OficinasComercialesyCAT_2015_12_20160615.xlsx. Ambos, punto 1 y 2 fueron incluidos en el mismo archivo Excel. Se adjunta a la presente el recibo de notificación de envío del archivo contenedor 20001_0_RTI-GAS_2015-12_20160615.rar. Es importante aclarar que bajo este mismo recibo se procedió a enviar tanto el archivo Excel mencionado en la presente nota, como así también el correspondiente en respuesta a la Nota RTI-GAS – NOTA ENRG/GDyE/GD/GAL N° 5068.

Sin otro particular, saludamos a Ud. muy atentamente.

Marcelo A. Núñez
Presidente



Actuación
18610 / 16

16 JUN 16 15:29

MARIELA GISELLE NAHRA - Env: SARI - RECEPCION DE ARCHIVOS PERIODO 201512 - 20001_MET

De: Rodrigo Damián Lopez
A: NAHRA, MARIELA GISELLE
Fecha: 15/06/2016 06:30 p.m.
Tema: Env: SARI - RECEPCION DE ARCHIVOS PERIODO 201512 - 20001_MET

Bajo este Recibo se envió tanto la información correspondiente a SaldosxCta como a Oficinas Comerciales.

>>> Sistema Automatizado de Remisión Informática<sari@enargas.gov.ar> 15/06/2016 06:28 p.m. >>>

** [SMM001]

** ESTE ES UN CORREO GENERADO POR EL SISTEMA AUTOMATIZADO DE
** REMISION INFORMÁTICA - SARI - PARA SU INFORMACIÓN SOLAMENTE,
** NO RESPONDER A ESTE MAIL .

Entidad: MetroGAS S.A.

Periodo: 201512

Remitió: RLOPEZ@METROGAS.COM.AR

X Recibo: 20001_20151243039907845

Enargas le confirma la recepción de los siguientes archivos:

20001_0_RTI-GAS_2015-12_20160615.rar

RECIBO DE RECEPCION
15/06/2016

METROGAS S.A.

| 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) |
|--------------------------------|--|---------------------------------------|--|---|--------------------------------|--------------------------------|----------------------|---|
| | | | | | Localidades | Subzona | | |
| Avellaneda | Av. Mitre 1514/20 - Avellaneda, Prov. Bs. As. | Lunes a Viernes 8.30 hs. a 15.30 hs. | | Altas - Cambios de titularidad - Bajas - Reclamos - Planes de Pago - Cobros | Todas las del área de servicio | Todas las del área de servicio | (*) | Salón: 10 Caja: 5 |
| Belgrano | Av. Cabildo 4585 - CABA | Lunes a Viernes 8.30 hs. a 15.30 hs. | | Altas - Cambios de titularidad - Bajas - Reclamos - Planes de Pago - Cobros | Todas las del área de servicio | Todas las del área de servicio | (*) | Salón: 9 Caja: 5 |
| Barracas | Jovellanos 922 - CABA | Lunes a Viernes 8.30 hs. a 15.30 hs. | Lunes a Viernes 8.30 hs. a 13.30 hs. | Cobros | Todas las del área de servicio | Todas las del área de servicio | (*) | Caja: 4 |
| Devoto | Av. San Martín 6100 - CABA | Lunes a Viernes a.30 hs. a 15.30 hs. | | Altas - Cambios de titularidad - Bajas - Reclamos - Planes de Pago - Cobros | Todas las del área de servicio | Todas las del área de servicio | (*) | Salón: 8 Caja: 3 |
| Floresta | Av. Rivadavia 9199 - CABA | Lunes a Viernes 8.30 hs. a 15.30 hs. | Lunes a Viernes 8.30 hs. a 13.30 hs. | Altas - Cambios de titularidad - Bajas - Reclamos - Planes de Pago - Cobros | Todas las del área de servicio | Todas las del área de servicio | (*) | Salón: 11 Caja: 5 |
| Lomas de Zamora | French 230 - Banfield, Prov. Bs. As. | Lunes a Viernes 8.30 hs. a 15.30 hs. | Lunes a Viernes 8.30 hs. a 13.30 hs. | Altas - Cambios de titularidad - Bajas - Reclamos - Planes de Pago - Cobros | Todas las del área de servicio | Todas las del área de servicio | (*) | Salón: 20 Caja: 7 |
| Quilmes | Av. Hipólito Yrigoyen 468 - Quilmes, Prov. Bs. As. | Lunes a Viernes 8.30 hs. a 15.30 hs. | Lunes a Viernes 8.30 hs. a 13.30 hs. | Altas - Cambios de titularidad - Bajas - Reclamos - Planes de Pago - Cobros | Todas las del área de servicio | Todas las del área de servicio | (*) | Salón: 15 Caja: 6 |
| Centro | Av. Bn.é. Mitre 757 - CABA | Lunes a Viernes 8.30 hs. a 15.30 hs. | | Altas - Cambios de titularidad - Bajas - Reclamos - Planes de Pago - Cobros | Todas las del área de servicio | Todas las del área de servicio | (*) | Salón: 13 Caja: 7 |
| Caballito | Av. Gaona 1170/80 - CABA | Lunes a Viernes 8.30 hs. a 15.30 hs. | | Altas - Cambios de titularidad - Bajas - Reclamos - Planes de Pago - Cobros | Todas las del área de servicio | Todas las del área de servicio | (*) | Salón: 9 Caja: 5 |
| CAT | No solicitado | Lunes a Viernes 8.30 hs. a 17.30 hs. | No aplica | No solicitado | Todas las del área de servicio | Todas las del área de servicio | (*) | Lunes a viernes 8:30 a 16:30hs: 24 operadores Lunes a viernes 9:00 a 17:00hs: 3 operadores Lunes a viernes 9:30 a 17:30hs: 13 operadores Supervisores: 2 |
| Emergencias | No solicitado | Atención 24hs los 365 días del año. | No aplica | No solicitado | Todas las del área de servicio | Todas las del área de servicio | (*) | Lunes a viernes 8:30 a 16:30hs: 4 operadores Turno 6x2: 8 operadores Supervisores: 1 |
| Back Office (CAT) | No solicitado | Lunes a Viernes 8.30 hs. a 17.30 hs. | No aplica | No solicitado | Todas las del área de servicio | Todas las del área de servicio | (*) | Lunes a viernes 8:30 a 16:30hs: 6 operadores |

(*) Cantidad total de usuarios: 2.356.045

(Los procesos y sistemas de MetroGAS permiten la atención de cualquier cliente en cualquier oficina de la Compañía).