



## GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

2020 - Año del Bicentenario de la Provincia de Buenos Aires

### Circular

**Número:**

**Referencia:** OFICINAS DE ATENCION COMERCIAL

---

En función de haberse recibido en este Organismo a través de distintos medios la información relativa a que determinadas oficinas comerciales - tanto de distribuidoras con concesión provincial como municipal - se encontrarían cerradas por expresa instrucción de este Ente, circunstancia que fuera confirmada por distintas Oficinas Municipales de Defensa del Consumidor (OMDC), dirigimos a ustedes la presente a los efectos de, en primer término, poner en vuestro conocimiento que dicha medida no fue dispuesta y que, consecuentemente, resulta oportuno y necesario se informe respecto de la atención comercial que esa distribuidora presta actualmente a sus usuarios del servicio público de electricidad, ya sea a través de las oficinas comerciales como de los diferentes canales de comunicación habilitados a tal fin.

Así, a partir de las sucesivas medidas y etapas de ASPO y DISPO dispuestas en el marco de la emergencia sanitaria declarada con motivo de la pandemia por el Coronavirus COVID-19, se verifica la existencia de diversos escenarios de flexibilización de las medidas de restricción a la circulación, particularmente en el ámbito de la provincia de Buenos Aires.

En virtud de lo precedentemente expuesto, se entiende imprescindible contar con la información pormenorizada y precisa respecto de las condiciones actuales de prestación del servicio de atención comercial de esa prestadora para con sus usuarios.

En tal marco, se solicita a esa prestadora que en el plazo de 10 (DIEZ) días de recibida la presente, remita un informe continente de lo que seguidamente se detalla, bajo apercibimiento de formular el acto de imputación por incumplimiento al deber de información para con este Organismo de Control:

1. Nómina de oficinas comerciales, indicando si ellas se encuentran abiertas al público o no y, en su caso, qué días de la semana y la respectiva banda horaria de atención.
2. En los casos que corresponda, identificar las medidas de carácter sanitario que impiden o limitan la apertura al público de las oficinas comerciales.
3. Indicar, para cada oficina comercial, la dotación (cantidad) de personal destacada para dicho servicio, los protocolos sanitarios aplicados y la planificación de turnos y eventuales reemplazos.
4. Indicar, para cada oficina comercial, la dotación (cantidad) de la guardia técnica, protocolos sanitarios aplicados y planificación de turnos y eventuales reemplazos.
5. Sin perjuicio de lo requerido a través del numeral 2 precedente, para el caso de encontrarse la oficina comercial cerrada al público, indicar todos y cada uno de los medios de atención alternativos puestos a disposición de los usuarios que garanticen plena y concreta accesibilidad, así como los reclamos y

trámites que pueden efectuarse a través de cada uno de ellos.

6. En su caso, y en sintonía con las medidas sanitarias vigentes en la respectiva localidad, indicar la planificación operativa en relación con la reapertura al público de las oficinas comerciales y su cronograma tentativo asociado.
7. Toda otra información relativa al tema que se estime pertinente.

Sin perjuicio de la información solicitada a través de la presente, en tanto no existan impedimentos normativos o sanitarios que la inhabiliten, deberá esa distribuidora dispensar a sus usuarios el servicio de atención presencial en sus oficinas comerciales, en aplicación de las medidas que propendan a preservar la salud tanto de los trabajadores como del público, garantizando de tal forma el pleno ejercicio de los derechos de los usuarios respecto de la formulación de reclamos y quejas.

Finalmente, la información solicitada deberá remitirse a la dirección de correo electrónico: [mesadeentradasoceba@gmail.com](mailto:mesadeentradasoceba@gmail.com)