



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

2025-Centenario de la Refinería YPF La Plata: Emblema de la Soberanía Energética Argentina

Resolución firma conjunta

Número:

Referencia: EX-2025-38698725-GDEBA-SEOCEBA - Adecuación horario de atención del CAU

VISTO el Marco Regulatorio de la Actividad Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires, conformado por la Ley 11769 (TO Decreto N° 1868/04), su Decreto Reglamentario N° 2479/04, las Resoluciones OCEBA N° 47/00 y sus modificatorias, el Convenio Colectivo de Trabajo N° 36/75, el EX-2025-38698725-GDEBA-SEOCEBA; y

CONSIDERANDO:

Que por Resolución OCEBA N° 003/13 se formalizó el funcionamiento del Centro de Atención a Usuarios de este Organismo de Control en la ciudad de La Plata;

Que es función de dicho Centro la atención de consultas, reclamos, quejas y denuncias formulados por las personas usuarias del servicio de energía eléctrica de la provincia de Buenos Aires;

Que por Resolución 283/17 se estableció que el Centro de Atención a Usuarios (CAU) tenga dependencia directa del Directorio de OCEBA, a través de la coordinación del Área Secretaría Ejecutiva;

Que la experiencia indica que la mayor afluencia de usuarias/os se concentra en horas de la mañana y primeras horas de la tarde, mientras que a partir de las 15:00 hs la asistencia disminuye de manera significativa;

Que asimismo debe destacarse que al estar ubicado en la ciudad de La Plata, el Centro de Atención a Usuarios (CAU) recibe en su mayoría a usuarias/os de EDELAP, distribuidora que inicia la atención al público en sus sedes comerciales a las 8:00 hs;

Que esta situación provoca que muchas personas, generalmente adultos mayores, que concurren a EDELAP a primera hora y son derivadas al OCEBA para atención de su reclamo, deban esperar en la vía pública hasta las 9:00 hs para ser atendidas, situación que resulta inconveniente y especialmente gravosa en épocas invernales;

Que lo mismo ocurre respecto a la Oficina Municipal de Información al Consumidor de La Plata, de la cual provienen varios de las/os usuarias/os que se presentan ante este Organismo de Control, a los fines de iniciar un reclamo contra la Distribuidora local;

Que por RESFC-2018-100-GDEBA-OCEBA se determinaron los horarios de atención para las oficinas con asiento en las ciudades de Mar del Plata, Bahía Blanca y San Nicolás de los Arroyos, a saber, del 1° de noviembre al 1° de marzo de cada año en la franja horaria de 7 a 14 horas y del 2 de marzo al 31 de octubre en el horario de 8 a 15 horas;

Que tal modificación se fundó en la necesidad de contemplar la mayor afluencia de usuarias/os de manera presencial ocurrida durante las horas de la mañana, en coincidencia con el horario de atención de las oficinas comerciales de las distribuidoras de cada jurisdicción;

Que esta falta coordinación horaria, influye negativamente sobre la dinámica de trabajo entre las distintas dependencias del Organismo que se encuentran avocadas a la atención presencial de usuarios;

Que conforme lo establecido por el artículo 50 del CCT N° 36/75 (TO 1986) la jornada de trabajo para el personal del Organismo, quedó establecida en siete (7) horas diarias, las que deberán ser cumplidas dentro de la banda horaria oportunamente establecida mediante Resolución OCEBA N° 47/00, modificada por RESOC-2025-8-GDEBA-OCEBA;

Que, en tal sentido, resulta pertinente readecuar el horario de atención a usuarios/as en el Centro de Atención a Usuarios, estableciéndolo en consecuencia entre las de 8:00 a 15:00 horas a efectos de promover una organización más eficiente de los recursos del Organismo y asegurar una mejor atención a las personas usuarias del servicio público de electricidad;

Que la presente se dicta en ejercicio de las facultades conferidas por el artículo 62 inciso x) y artículo 63 de la Ley 11769 (TO Decreto N° 1868/04), su Decreto Reglamentario N° 2479/04;

Por ello,

**EL DIRECTORIO DEL ORGANISMO DE CONTROL DE ENERGÍA ELÉCTRICA
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
RESUELVE**

ARTÍCULO 1°. Establecer que el horario de atención a usuarios/as y público en general en el Centro de Atención a Usuarios con asiento en la ciudad de La Plata será de 8:00 a 15:00 horas, a partir del 1 de diciembre de 2025.

ARTICULO 2°. Instruir al Área Relaciones Institucionales para que otorgue amplia difusión a la presente Resolución y sea incorporado el nuevo esquema horario aplicable al Centro de Atención a Usuarios en la página web del Organismo.

ARTICULO 3°. Registrar. Notificar a las Distribuidoras con Concesión Provincial y Municipal. Pasar a conocimiento de las Gerencias, Áreas, Centro de Atención a Usuarios y Delegaciones Regionales. Girar a la Gerencia de Administración y Personal para la intervención de su competencia. Cumplido, archivar.

ACTA N° 21/2025

