EXPTE. D- 2056 / 17-18

Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires

PROYECTO DE SOLICITUD DE INFORMES

LA CÁMARA DE DIPUTADOS

DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

R E S U E L V E

Dirigirse al Poder Ejecutivo, para que a través de los organismos de control correspondientes, se sirva responder en forma urgente y por escrito a las siguientes preguntas, en relación al reclamo de vecinos y trabajadores del área de distribución de la empresa EDESUR que abarca los partidos de Berazategui, Florencio Varela, Quilmes, San Vicente, Cañuelas, Esteban Echeverría, Almirante Brown, Presidente Perón y Loma de Zamora:

1) Informe si a la fecha se ha concretado el cierre de los Centros y Mesas de Atención de Quilmes y Lomas de Zamora.
2) Cuál es el servicio de atención de reclamos previsto para los distritos de Berazategui, Quilmes, Florencio Varela, San Vicente, Cañuelas, Esteban Echeverría, Almirante Brown, Presidente Perón y Loma de Zamora.
3) Informe sobre la cantidad de reclamos recibidos en los Centros de Servicio de Quilmes y Lomas de Zamora desde el 1 de Enero del 2016 al 1 de Junio del 2017.
4) Informe sobre la cantidad de reclamos atendidos en el mismo lapso.
5) Informe sobre el tiempo de respuesta promedio para cada uno de los distritos señalados en el punto 3.
6) Informe la cantidad de personal que tiene asignada a la tarea de recepción, atención y solución de reclamos en los Centros

8) Informe sobre que tareas tiene previsto asignarle al personal de los Centros de Atención de Quilmes y Lomas de Zamora.

9) Remita cualquier otra información que considere relevante.

Dra. LUCIA PORTOS
Diputada
Bloque Frente para la Victoria
H.C. Diputados Pcia. de Bs. As.

MIGUEL ANGEL FUNES
Diputado Frente Para la Victoria
H.C.D. Provincia de Buenos Aires

GABRIEL GODOY
Diputado
Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires

LAURO GRANDE
Diputado
Frente Para la Victoria
H. C. Diputados Pcia. de Bs. As.

Lic. CESAR D. VALICENTI
Diputado
Honorable Cámara de Diputados
de la Provincia de Buenos Aires

FUNDAMENTOS

Sr. Presidente

La empresa concesionaria de la distribución eléctrica para el conurbano sur, EDESUR, anunció y puso en vías de concreción, el traslado de las oficinas correspondientes a los Centros de Atención de Reclamos de Quilmes y Lomas de Zamora.

La decisión anunciada públicamente por los voceros de la empresa se enmarcaría en un rediseño de los servicios que presta la empresa concesionaria de la distribución en la zona sur de la C.A.B.A. y el sur del conurbano.

La nueva estructura de trabajo que comenzaría a implementarse, dejaría a los vecinos del área sin el servicio de atención de reclamos en la zona y lo centralizarían en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En la actualidad la empresa Edesur cuenta con 17 de estos Centros de Atención, solo cuatro de ellos en el territorio de la Ciudad Autónoma

A partir de la nueva estructura de trabajo los usuarios de los distritos mencionados quedaron sin el servicio de atención de reclamos en la zona, que fue centralizado en Capital Federal. El cierre anunciado fue imprevisto tanto para los trabajadores como para los usuarios de esta distribuidora. Los centros de Servicios en cuestión eran parte central de un antiguo reclamo a la empresa. Durante los últimos años eran notorias las dificultades y los cortes en la distribución, en los últimos doce meses esas situaciones aumentaron exponencialmente, los reclamos de usuarios sin servicio durante los picos de temperatura desde el último verano se ha vuelto una constante. La concesionaria que cubre la región con la mayor densidad habitacional y productiva ofrecía un sistema de reclamos y asistencia técnica paupérrimo, no solo han aumentado los afectados por cortes sino que también se duplico el tiempo promedio de duración de estos cortes. Una de las causas señaladas es la falta de centros de atención en cada uno de los distritos, la atención de los reclamos se concentraba en este caso en Lomas de Zamora y en Quilmes, desde donde se distribuían la atención los reclamos en los demás municipios, por tal motivo había una demora en la atención de los mismos y una pérdida total de la problemática de cada municipio/vecino en lo cotidiano.

Con esta nueva estructura de atención, centralizada en el centro porteño, el vecino será atendido en un futuro por personal ajeno al que hoy maneja el despacho de los reclamos, que seguramente va ser manejado desde un call center sin conocimiento alguno del territorio, con todo lo que eso implica.

Como sabemos la planimetría del conurbano, la nomenclatura y numeración de las calles no están en óptimas condiciones, ni hablar en zona rurales donde se depende de las referencias dadas por los vecinos, a veces muy vagas, depende del conocimiento del operador/a para enviar a la cuadrilla al lugar exacto.

El punto N° 4 inc. C[1], del contrato de concesión obliga a la prestadora a tener un servicio de toma y atención de reclamos para *"satisfacer rápidamente los pedidos y reclamos que presenten los usuarios"* y, por ejemplo en el Municipio de Pte. Perón, no hay ni sector técnico ni oficina de atención comercial. La reducción de estructuras de atención puede en este caso considerarse un indicio de menores inversiones y una reducción de costos operativos, con el consecuente aumento en la rentabilidad. Es el tipo de medidas que se toman sin atender las consecuencias que esto puede traer a los trabajadores y a los usuarios, que ven como el servicio eléctrico empeora mientras aumentan las tarifas.

Por los motivos aquí expuestos solicito a las diputadas y diputados acompañen con su voto el siguiente pedido de informes.

MIGUEL ANGEL FUNES
Diputado Frente Para la Victoria
H.C.D. Provincia de Buenos Aires

Dra. LILIA PORTOS
Diputada
Bloque Frente para la Victoria
H.C. Diputados Pcia. de Bs. As.

GABRIEL GODOY
Diputado
Honorable Cámara de Diputados
Provincia de Buenos Aires

Lic. CESAR D. VALICENTI
Diputado
Honorable Cámara de Diputados
de la Provincia de Buenos Aires

LAURO GRANDE
Diputado
Frente Para la Victoria
H. C. Diputados Pcia. de Bs. As.

---

[1] *4. CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL*

LA DISTRIBUIDORA deberá extremar sus esfuerzos para brindar a sus usuarios una atención comercial satisfactoria.

Los distintos aspectos de la misma se controlarán por medio de los indicadores que se detallan en los puntos 4.1), 4.2), 4.3) y 4.4) del presente documento, de tal forma de orientar sus esfuerzos hacia:

el conveniente acondicionamiento de los locales de atención al público, para asegurar que la atención sea personalizada, evitar la excesiva pérdida de tiempo del usuario, favoreciendo las consultas y reclamos telefónicos, satisfacer rápidamente los pedidos y reclamos que presenten los usuarios y emitir facturas claras, correctas y basadas en lecturas reales.