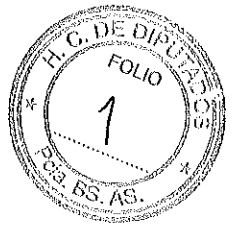




*Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires*

EXPTE. D- 3219 / 22 - 23



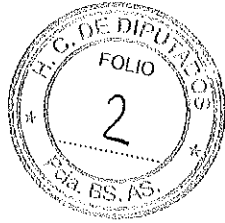
## PROYECTO DE DECLARACIÓN

LA HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE BUENOS  
AIRES

### DECLARA

Su más profunda preocupación por la falta de atención al público en forma presencial por parte de la empresa concesionaria CAMUZZI GAS PAMPEANA S.A. en el partido de La Plata, en clara transgresión a lo establecido en el artículo 15° del Reglamento del Servicio (Anexo I de la Resolución ENARGAS N° I-4313/17)

JUAN ARIEL ARCHANCO  
Diputado  
Bloque Frente de Todos  
H.C. Diputados Pcia. de Bs. Bs. As.



Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires  
**FUNDAMENTOS**

La Pandemia desatada por la aparición del COVID 19 resintió la atención presencial a los usuarios por parte de los distintos prestadores de servicios públicos.

En el caso de CAMUZZI GAS PAMPEANA SA. se procedió a cerrar la única sucursal con atención al público presencial que funcionaba en el partido de La Plata, sita en calle 7 No. 1211 entre 57 y 58. Pese a que ya se levantaron las medidas de restricción producto de la pandemia, la concesionaria nunca más retomo la atención presencial, es más, cerró el local arriba mencionado.

Producto de ello, son numerosos los reclamos de los usuarios de CAMUZZI GAS PAMPEANA S.A. en la ciudad de La Plata ante el vaciamiento de los ámbitos de atención presencial por parte de la empresa, lo que viola a todas luces el trato digno y equitativo al que tiene derecho el usuario (artículo 42 de la Constitución Nacional)

En el caso de Camuzzi Gas Pampeana es fundamental la apertura de oficinas de atención al público y comerciales en las zonas Sur y Norte de La Plata respectivamente. Actualmente no existe ninguna oficina en la ciudad de La Plata donde se atiende a las usuarias y usuarios del servicio público de distribución de gas.

Para agravar la situación, la empresa ha dejado un gran número de usuarios y usuarias sin atención al implementar la "Oficina Virtual", ya que no toda la población maneja o tiene las herramientas necesarias para llevar sus trámites y reclamos de forma virtual.

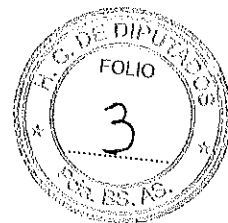
Entendemos que la existencia de una vía nueva para los trámites no suprime las anteriores. De hecho el Reglamento del Servicio establece en su artículo 15° dice: "RECLAMOS: i) El Usuario o Tercera Persona podrá presentar su reclamación por cualquier motivo, a través de las distintas vías de ingreso disponibles: escrito (postal, carta documento, nota personal, correo electrónico, formularios ingresados vía Web de la Distribuidora), presentación personal en oficina de atención al público, por Libro de Quejas, telefónico, entre otras".

JUAN ARIEL ARCHANCO  
Diputado  
Bloque Frente de Todos  
H.C. Diputados Pcia. de Bs. Bs. As.



*Honorable Cámara de Diputados  
Provincia de Buenos Aires*

EXPTE. D- 3219 / 22 - 23



Estamos convencidos que debe garantizarse la aplicación de a Ley de Defensa al Consumidor que obliga a los prestadores a desplegar un trato digno en la atención de los usuarios "ARTICULO 8º bis: Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios"

La conducta que se le exige al concesionario tiende a resguardar la moral y la salud psíquica y física del consumidor. Así pues, en definitiva, la ausencia de un trato digno y equitativo agravia el honor de la persona

Por todo lo expuesto, solicito a los Sres. Legisladores acompañen con su voto la presente iniciativa.

JUAN ARIEL ARCHANCO  
Diputado  
Bloque Frente de Todos  
H.C. Diputados Pcia. de Bs. Bs. As.