

La Plata, 19 de agosto de 2022

VISTO, el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, lo establecido en Ley Orgánica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires N° 13.834 y sus modificatorias, el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría del Pueblo, el trámite 119088/22 y,

CONSIDERANDO

Que se presentó ante nuestro Organismo el Diputado provincial Juan Ariel Archanco, quien puso en conocimiento de esta Defensoría del Pueblo, los numerosos reclamos existentes por parte de usuarios de Camuzzi Gas Pampeana en la ciudad de La Plata, destacando que las quejas se orientan en dos aspectos: la ausencia de trato digno al usuario y el vaciamiento de los ámbitos de atención presencial por parte de la empresa.

Que menciona, además, la importancia que reviste la apertura de oficinas de atención al público y comerciales en las zonas Sur y Norte de la ciudad, ya que actualmente no existe ninguna, y que, a pesar de los medios tecnológicos de pago, aún hay muchos usuarios que no pueden realizar trámites de manera virtual.

Que finalmente, refiere que debería existir la posibilidad del pago en efectivo de las facturas mensuales en las mencionadas oficinas de atención al público.

Que tal reclamo se encuentra motivado en que la empresa comunicó que “solo atiende de manera presencial con turno en la oficina de El Dique (126, 46 y 47), atento que en la ciudad de La Plata un 87% de los usuarios utilizan la oficina virtual porque pueden realizarse la totalidad de los trámites y hasta pagar la factura.”

Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires

Firmado digitalmente por:

Guido Martín Lorenzino Matta

Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires

Que la decisión tomada por la prestadora no contempla a aquellos usuarios, en su mayoría adultos mayores, que no se encuentran habituados al uso de tecnología, y tampoco de quienes no cuentan con la posibilidad de acceder a medios informáticos para realizar trámites, o bien realizar los pagos.

Que la misma empresa reconoce que no existe oficina comercial en la ciudad de La Plata, siendo que la única oficina comercial y de atención se encuentra en el Dique, perteneciente al Municipio de Ensenada.

Que a su vez, hemos tomado conocimiento que además del cierre de la oficina comercial en el centro de la ciudad de La Plata, ha ocurrido lo mismo en otras localidades bonaerenses, como por ejemplo Bahía Blanca, Otamendi, Miramar, etc.

Que como consecuencia de la Reforma de 1994, la Constitución Nacional en su artículo 42 incorporó y reconoció una serie de derechos a los usuarios y consumidores de bienes y servicios, aun cuando se trate de servicios públicos privatizados, exigiendo a su vez regulación estatal y vigilancia de su calidad y eficiencia.

Que dicha norma, encuentra su correlato en el artículo 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, que expresa: *“Los consumidores y usuarios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección frente a los riesgos para la salud y su seguridad, a la promoción y defensa de sus intereses económicos y a una información adecuada y veraz...”*.

Que en tal dirección, la doctrina es conteste al entender como servicio público *“...a toda actividad de la Administración Pública, o de los particulares o administrados, que tienda a satisfacer necesidades o intereses de carácter general cuya índole o gravitación, en el supuesto de actividades de los particulares o administrados, requiera el control de la autoridad estatal”*. (Marienhoff, Miguel S. *“Tratado de Derecho Administrativo”* Ed. Abeledo Perrot. Bs. As. T. II Pág. 55).

Que asimismo, tal como afirma Farina en su obra *“Defensa del Consumidor y del Usuario”* (4°ed. Astrea, 2009), *“los usuarios de servicios públicos domiciliarios son los más*

Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires

Firmado digitalmente por:

Guido Martín Lorenzino Matta

Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires

necesitados de protección (en sus derechos), pues estos servicios son prestados por empresas del Estado, por concesionarios o por grandes empresas privadas que tienen un monopolio legal o de hecho, y prestan servicios, muchos de ellos esenciales para la vida diaria”.

Que a nivel nacional, la Ley 24240 de Defensa del Consumidor, establece en su artículo 8° bis que “los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios”.

Que mediante la Resolución del Organismo Nacional de Control N° 2021-96-APN-Directorio#Enargas, se establecen los Presupuestos Mínimos para la Atención al Público, disponiéndose que “la Prestadora debe garantizar la atención al público, ya sea en forma personal, telefónica o por cualquier otro medio habilitado; bajo condiciones que aseguren un trato digno y equitativo al usuario conforme a la normativa vigente”

Que en tal sentido, abunda respecto a la atención comercial, estableciendo que se deberá “brindar un servicio que permita atender en forma eficiente y diligente las distintas gestiones y trámites comerciales, a través de los canales de acceso habilitados al efecto. - A los fines de definir el modelo de atención comercial, las Prestadoras deberán tener en cuenta la demanda de atención requerida en función de: a) la cantidad de usuarios, la concentración de éstos en el área de prestación y la composición por categoría de consumo; b) el tipo de tramitaciones y gestiones; y c) los canales de atención disponibles. - En los locales u oficinas destinados a la atención comercial de los usuarios, deberá contar con atención personalizada durante los días y horarios destinados a tal efecto. - Con relación a la localización de oficinas nuevas, reubicación y/o cierre de oficinas o centros de atención, es recomendable que las Prestadoras, en la definición del modelo de atención al público, consideren distintos parámetros y criterios de evaluación, en el contexto en el cual se toma la definición. Dichos parámetros –a modo enunciativo- son: a) las características del área de prestación (distribución geográfica, nivel de concentración de usuarios, composición por categorías de usuarios, maduración del servicio en la zona, etc.); b) los medios y canales de atención disponibles, c) si requiere o no incorporar nuevos clientes al sistema, d) las tendencias en los modelos de atención comercial, e) la evolución e implementación de herramientas informáticas y de comunicaciones aplicadas a la atención al público, entre otros”.

Que es deber del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires garantizar el derecho de los habitantes usuarios de servicios públicos a ser oídos, así como también

Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires

Firmado digitalmente por:

Guido Martín Lorenzino Matta

Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires

la obligación de vigilar la observancia del deber que tienen las empresas prestadoras de suministrar información cierta, adecuada, clara y detallada, así como la de brindar un trato digno a sus clientes.

Que por los motivos expresados precedentemente, y conforme el artículo 55 de la Constitución Provincial que establece: “el Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes. Ejerce su misión frente a los hechos u omisiones de la Administración Pública que impliquen el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario o negligente de sus funciones”, haciendo expresa referencia a que “Supervisa la eficacia de los servicios públicos que tenga a su cargo la Provincia o sus empresas concesionarias”, y de conformidad con el artículo 27 de la Ley 13.834 y sus modificatorias, corresponde emitir el presente acto administrativo.

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
RESUELVE**

ARTICULO 1: RECOMENDAR a la empresa CAMUZZI GAS PAMPEANA S.A., que se sirva tener a bien contar con una oficina comercial en el centro de la ciudad de La Plata, a efectos de garantizar los derechos de los usuarios del servicio público que presta.

ARTICULO 2: Registrar, notificar. Cumplido, archivar.

RESOLUCION N° 9/22

Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires

Firmado digitalmente por:

Guido Martín Lorenzino Matta

Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires