



# APJGas

Asociación de Personal Jerárquico  
de la Industria del Gas Natural, Derivados y Afines

Personería Gremial 397 - Adherida a FeTERA-CTA

Buenos Aires, 26 de junio de 2023

Sr. Interventor

ENARGAS

Osvaldo Felipe Pitrau

**REF: Denuncia abandono del servicio público por parte de Naturgy BAN S.A. en el área de atención al usuario; exige retorne al ámbito de Naturgy y sus trabajadores/as las tareas de la Oficina Virtual y "Back Office" y se garantice la atención presencial al usuario en las cuatro sucursales que, al menos, han quedado en pie. Solicita urgente reunión a esa Entidad Regulatoria.**

Nos dirigimos a Usted en nuestro carácter de miembros de la Comisión Directiva de la **Asociación del Personal Jerárquico de la Industria del Gas Natural, Derivados y Afines** (Personería Gremial 397), a los efectos de denunciar el progresivo abandono del servicio público por parte de Naturgy BAN S.A. que tiene otro capítulo previsto en el mes de Julio de este año con una pretendida modificación en la atención en Sucursales que virtualmente enterrará la atención presencial al usuario, impidiendo toda posibilidad de resolver un problema o trámite en el momento.

Este es un paso más en la ya degradada atención al público usuario, que desafectó la mayoría de las Sucursales o Centros del Gas de atención presencial a pesar de ser tan vasta la geografía de su ámbito de actuación, continuó con la tercerización de parte de las tareas afectadas al área comercial y que ahora, con la pretensión de Naturgy expresada en el primer párrafo, se consolida la etapa de tercerización total de la oficina virtual, resolución de reclamos, cambios de titularidad, atención por medio de redes sociales y, ahora, ausencia real de la atención presencial al usuario. Esta situación planeada por Naturgy además genera más retraso en la solución de los reclamos y trámites requeridos por éstos, no pudiendo resolver situaciones conflictivas concretas que pueden derivar de cortes de servicio entre otras y perdiendo la Distribuidora el control de otra área sensible de la prestación del servicio público.

Los trabajadores entendemos que los avances tecnológicos están entre nosotros y que una parte de la atención pueda ser virtual no es un hecho al cual pretendamos enfrentar en sí mismo. Pero sí advertimos que se debe garantizar la atención presencial en forma integral a los usuarios, independientemente de la posibilidad virtual existente. Por otro lado, exigimos el retorno de las tareas tercerizadas que tienen que ver con la oficina virtual y el llamado "back office" ya descritas al ámbito de Naturgy, del cual nunca debieron salir y

Sede legal: Av. Córdoba 1530, Piso 9, oficina 26, CP: C1055AAA, CABA.

Sede gremial: Sarmiento 1426, Cuerpo 1, Piso 1, CP: C1042AAB. Teléfono: (011) 4371-6036

Correo electrónico: [prensa\\_apjgas@yahoo.com.ar](mailto:prensa_apjgas@yahoo.com.ar)





# APJGas

Asociación de Personal Jerárquico  
de la Industria del Gas Natural, Derivados y Afines

Personería Gremial 397 - Adherida a FeTERA-CTA

que esas tareas sean tomadas nuevamente por los trabajadores y trabajadoras de atención al público (como de hecho lo venían realizando y como lo sostuvieron con altos estándares durante la pandemia).

Dejamos constancia que el abandono sistemático del servicio público por parte de Naturgy BAN S.A. se viene profundizando en todas las áreas incluidas las operativas lo cual incrementa no sólo las posibilidades sino los accidentes, incidentes y siniestros concretos y cada vez más frecuentes, muchos de los cuales no han de ser ajenos al conocimiento de ese Ente Regulador. En expediente aparte aportaremos nuevas denuncias al respecto. Esa misma lógica sistemática de degradación del servicio público también se verifica en el área comercial y de atención al usuario.

También ponemos en conocimiento a esa entidad regulatoria de que se abrirá expediente en el Ministerio de Trabajo debido a que la pretendida nueva modalidad que Naturgy BAN S.A. promueve en la "atención" al usuario se realizaría con inadecuadas condiciones laborales para los trabajadores, sin siquiera un baño disponible para los usuarios y poniendo en riesgo en el corto y mediano plazo los puestos de trabajo, la experiencia acumulada y la prestación eficiente y digna del servicio público que merecen los bonaerenses que habitan los treinta partidos del conurbano zonas norte y oeste, ámbito del cual la multinacional Naturgy BAN S.A. no es más que una concesionaria transitoria.

El servicio público de distribución de gas natural por redes es, en definitiva, propiedad del pueblo usuario y es compromiso de los trabajadores el bregar por brindarlo de la manera más eficiente y segura en cada área afectada y alertar a las entidades regulatorias y ejecutivas pertinentes cuando se producen situaciones que atentan contra estos principios básicos.

Por lo expuesto solicitamos una urgente reunión con esa entidad regulatoria para poder abordar esta problemática en el espíritu de detener un nuevo atropello a los usuarios de gas natural en el área de concesión de Naturgy BAN S.A.

Sin otro particular, lo saludamos muy atentamente



Rattoni  
A.P.J. GAS  
Secretaría Gremial



Ruben Ruiz  
Secretario General  
APJ GAS

