

ELR
17^o

S/T SIMONIELLO
Aprob 5/11



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

CÁMARA DE DIPUTADOS	
MESA DE MOVIMIENTO	
18 DIC 2008	
Recibido.....	17 ^o Hs.
Exp. N°.....	21826 F.P. UCR

PROYECTO DE COMUNICACION

La Honorable Cámara de Diputados solicita al Poder Ejecutivo Provincial que ordene a las autoridades de la Empresa Provincial de la Energía, disponga los mecanismos técnicos y los recursos humanos necesarios con el objeto de brindar la atención e información correspondiente a los usuarios del servicio de energía que por deficiencias o cortes en el mismo realizan reclamos telefónicos, mejorando la situación hoy existente. Asimismo, que se proceda a dar difusión de los números de teléfonos asignados a este fin, en cada una de las zonas o localidades de la Provincia.

LEONARDO SIMONIELLO
Diputado Provincial
Frente Progresista Cívico y Social-U.C.R.



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

FUNDAMENTOS

Sr. Presidente:

No es necesario fundamentar en demasía un pedido como el que se realiza en virtud que es por todos conocidos las deficiencias que ostentan en general las empresas de servicios públicos –tanto privatizadas como en la órbita estatal- a la hora de atender reclamos generalmente legítimos de los usuarios.

Este servicio, desde hace muchos años en la Empresa Provincial de la energía no es la excepción. Cuando existe un corte, empiezan los problemas y la deficiente atención. Números que no existen, sistemas que colapsan, personas que no atienden o respuestas incompletas, le agregan al problema de alguna deficiencia en el servicio un nuevo problema que es la deficiente comunicación. No estamos hablando del problema del servicio en si mismo. Estamos hablando de mejor atención y mejor comunicación.

La comunicación en las empresas, es y será uno de los pilares más importantes en donde se sostiene la relación empresa-cliente o, en este caso empresa-usuario. Mas allá del monopolio existente en el servicio energético, y la cautividad de los clientes, el trato que debe otorgarle la empresa a este tema es fundamental.

Solo a modo de ejemplo podríamos asegurar que un usuario afectado a un corte en la zona de la ciudad de Santa Fe, con suerte deberá esperar por lo menos 15 minutos para que con suerte alguien lo atienda. En el caso que esto suceda, se encontrará con quien le dice que después de las 0.00 horas hay solo un operador.

Deberemos recordar un par de cosas: La Empresa Provincial de la Energía es de todos los santafesinos y muchos hemos luchado por mantenerla en esta órbita seguros que el Estado puede y debe garantizar un servicio eficiente. Entendemos que el grado de desinversión vivido durante años pueda ocasionar los problemas que hoy tenemos y se agravan debido al exceso de consumo. Pero por otro lado, deberemos recordar que el hecho de que los usuarios no tengan mas opciones por las que elegir, debe exigir a la gestión una buena comunicación. Y en los momentos de conflicto es cuando hay que agudizar el ingenio para minimizar las consecuencias del propio conflicto.

Es por ello, que solicitamos se tomen las medidas correspondientes para que la mala atención, en los momentos de dificultad, se mejore sustancialmente.

Por todo lo manifestado, solicito a mis pares el tratamiento del presente proyecto.

LEONARDO SIMONIELLO
Diputado Provincial
Frente Progresista Cívico y Social U.C.R.