



# ENARGAS

ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS

AUDIENCIA PÚBLICA N.º 108  
VERSIÓN TAQUIGRÁFICA DEFINITIVA

31 de julio de 2025

## Sumario

Iniciación .....	2
Manifestaciones del Ing. Carlos Alberto Casares .....	2
Manifestaciones de la Dra. Marina Suárez .....	3
Participantes .....	5
2.- Sr. Juan Enrique Salum (Distribuidora de Gas del Centro S.A.) .....	5
5.- Sr. Juan Enrique Salum (Distribuidora de Gas Cuyana S.A.) .....	8
7.- Sra. Marcela Córdoba .....	12
9.- Sr. Daniel Martini .....	18
Finalización .....	20

*-En la sede central de ENARGAS, sita en Suipacha 636, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con transmisión a través de YouTube, a los 31 días del mes de julio de 2025 a la hora 9:*

### Iniciación

**Sra. Presidenta (Dra. Suárez).**- Buen día a todos.

Conforme a la Resolución ENARGAS N.º I-4089/16 por Resolución N.º 466/25, el Ente Nacional Regulador del Gas ha convocado a Audiencia Pública N.º 108.

Presento, seguidamente, al señor Interventor del Ente Nacional Regulador del Gas, el Ingeniero Carlos Alberto María Casares, en su carácter de Presidente de esta Audiencia Pública N.º 108, quien realizará la apertura formal con los respectivos anuncios que correspondan según la normativa de aplicación.

### Manifestaciones del Ing. Carlos Alberto Casares

**Sr. Presidente (Ing. Casares).**- Buenos días. Siendo las 9 horas de la mañana del 31 de julio de 2025, en mi carácter de Interventor del Ente Nacional Regulador del Gas, y Presidente de la Audiencia Pública N.º 108, convocada por la Resolución 466/25, en el marco del artículo 6º de la Ley 24.076, Texto Ordenado 2025, en los términos del Anexo I de la Resolución ENARGAS I-4089/16, doy por iniciado el presente acto de participación ciudadana.

Como primera medida, y a los efectos de que conste en la videograbación y en la versión taquigráfica, se informa que la doctora Marina Suárez ejercerá la presidencia de esta Audiencia de manera conjunta o alternada con quien les habla.

Mediante la Resolución 466 antes citada, hemos convocado a esta Audiencia Pública con el objeto de poner a consideración las solicitudes presentadas por Distribuidora de Gas Cuyana S.A., Distribuidora de Gas del Centro S.A. y Naturgy BAN S.A. a fin de la evaluación, por parte de este Organismo, de la prestación del servicio público de distribución de gas natural en los términos del artículo 6º de la Ley 24.076, y del numeral 3.2 de las Reglas Básicas de la Licencia de Distribución, y el resultado de dicha evaluación.

Corresponde reseñar que, en el marco de la Ley 23.696 de Reforma del Estado y su reglamentación, las instalaciones de transporte y distribución de gas natural, operadas por Gas del Estado Sociedad del Estado, fueron licenciadas al sector privado. Desde entonces, la Ley 24.076, actualmente vigente, regula los servicios públicos de transporte y la distribución de gas natural.

En ese contexto, en el año 1992, y por medio de los Decretos 2453, 2454 y 2460, el Poder Ejecutivo Nacional otorgó las respectivas licencias de distribución a Distribuidora de Gas Cuyana, Distribuidora de Gas del Centro, y Naturgy BAN, por el término de 35 años.

En lo que respecta al plazo de licencia, el artículo 6º de la Ley 24.076, modificado por el artículo 155 de la Ley de Bases y Puntos de Partida para la Libertad de los Argentinos N° 27.742 y el Decreto 451/25 dispone que con una anterioridad no menor a 18 meses a la fecha de finalización de una habilitación, el Ente, a pedido del prestador respectivo, llevará a cabo una evaluación de la prestación del servicio a los efectos de proponer la renovación de la habilitación por un período adicional de 20 años. A tal efecto se convocará a Audiencia Pública.



En los textos de las habilitaciones se establecerán los recaudos que deban cumplir los prestadores para tener derecho a la renovación. El Poder Ejecutivo Nacional resolverá dentro de los 120 días de recibida la propuesta del Ente Nacional Regulador del Gas.

Por su parte, el numeral 3.2 de las Reglas Básicas de la Licencia de Distribución, determina que la licenciataria tendrá derecho a una única prórroga, siempre que haya dado cumplimiento en lo sustancial a las obligaciones que le impone su licencia, y a las que, de acuerdo con la ley y el decreto reglamentario, le imponga la Autoridad Regulatoria.

En ese contexto, a fines del año 2024, Distribuidora de Gas Cuyana, Distribuidora de Gas del Centro, y Naturgy BAN, solicitaron el otorgamiento de la prórroga del plazo de la licencia, por un plazo adicional de 20 años, en los términos del ya mencionado artículo 6º de la Ley 24.076, modificado por Ley 27.742, y su Decreto Reglamentario 1738 del año 1992.

Entonces, atendiendo al marco normativo reseñado, las unidades técnicas del ENARGAS efectuaron las evaluaciones preliminares respecto de la prestación del servicio a cargo de las mencionadas distribuidoras, las que han sido puestas a disposición de todos los interesados en la página web del organismo, en virtud de la presente Audiencia, y las que serán analizadas de forma conjunta con el resultado de este acto de participación ciudadana, a fin de elevar una propuesta a la Secretaría de Energía de la Nación para que, en el ámbito de su competencia, evalúe el temperamento a seguir en lo atinente a la habilitación por un período de licencia adicional.

Es importante reseñar que la decisión al respecto corresponde a la Secretaría de Energía de la Nación, sin perjuicio del asesoramiento que este organismo, que hoy conduzco, deba brindarle en cumplimiento de sus funciones, siempre velando enfáticamente por el cumplimiento de los objetivos fijados por la Ley 24.076. Ellos son: proteger adecuadamente los derechos de los consumidores; promover la competitividad de los mercados de oferta y demanda de gas natural; alentar las inversiones para asegurar el suministro a largo plazo; propender a una mejor operación, confiabilidad, igualdad, libre acceso, no discriminación y uso generalizado de los servicios e instalaciones de transporte y distribución de gas natural; regular las actividades del transporte y distribución de gas natural, asegurando que las tarifas que se apliquen a los servicios sean justas y razonables de acuerdo con lo normado por la referida ley; incentivar la eficiencia en el transporte, almacenamiento, distribución y uso del gas natural; incentivar el uso racional del gas natural, velar por la adecuada protección del medioambiente; y propender a que el precio de suministro de gas natural a la industria sea equivalente a los que rigen internacionalmente en países con similar dotaciones de recursos y condiciones.

Finalmente, se recuerda que dentro de las funciones otorgadas a este organismo por la Ley 24.076, Texto Ordenado 2025, se encuentra la de propiciar ante el Poder Ejecutivo Nacional, cuando corresponda, la cesión, prórroga, caducidad o reemplazo de las licencias.

### **Manifestaciones de la Dra. Marina Suárez**

**Sra. Presidenta (Dra. Suárez).**- Habiéndose detallado el objeto de la Audiencia, quien les habla, en mi carácter de presidente conjunta o alternada, y previo a dar lugar al inicio de las exposiciones, se reitera que la Audiencia que hoy se preside ha sido convocada mediante la Resolución 466/25, conforme sus términos, así como aquellos que surgen de la Resolución ENARGAS I-4089/16, que a su vez receptan el contenido del Decreto 1172 del año 2003.

Por otro lado, como ustedes saben, esta Audiencia se realiza de manera totalmente virtual, al igual que las anteriores, siguiendo una tendencia mundial en donde la tecnología



coadyuva a fortalecer los cimientos de la democracia y de la república, propendiendo a transparentar, de cara a la sociedad, las políticas públicas para que la ciudadanía y, en el caso, los usuarios, así como los prestadores y otras autoridades públicas, puedan expresarse.

Esta decisión ha sido adoptada en la esfera de las competencias del ENARGAS, fomentando una mejor y más amplia participación, propendiendo además a un federalismo real, así como la compatibilización de interés y derechos involucrados, ello, en un todo de acuerdo con las normas vigentes y la optimización de recursos.

En este sentido, es de destacar, como ya se ha mencionado, que se ha publicado en tiempo y forma el material de consulta respecto del objeto de la Audiencia, a saber: las presentaciones de Distribuidora de Gas Cuyana, Distribuidora de Gas del Centro, y Naturgy BAN, como también los informes y dictámenes de las Unidades Organizativas del ENARGAS con las evaluaciones preliminares.

También, en cumplimiento de lo previsto por la Resolución 4089/16, consta, desde el plazo allí previsto, el Orden del Día respectivo, el que todos pueden visualizar en la página web del organismo.

Es de destacar que la Audiencia está siendo transmitida no solamente en vivo, por *streaming*, a través de nuestro canal de *YouTube*, sino también grabada. Es decir, que cualquier persona, desde cualquier lugar, puede acceder a visualizarla, no solamente en el momento, sino que también a posteriori.

Asimismo, conforme determina la normativa vigente, se toma registro taquigráfico de la Audiencia, el cual luego se agregará al expediente administrativo respectivo, y estará a disposición de todos los interesados para proseguir con los trámites de procedimiento que puedan corresponder.

Con esta introducción, y las explicaciones que atañen a este espacio de participación, para que conste en la videograbación y en la versión taquigráfica, se designa en la Secretaría de la Audiencia a la doctora María José Giménez, quien se encuentra facultada para moderarla en aquellos aspectos de forma que atañen al llamado de los oradores, y los avisos pertinentes relativos al tiempo de sus exposiciones, en cuanto correspondiera.

Finalmente, y previo a dar la palabra a los oradores inscriptos, se informa en los términos del artículo 14 y concordantes del Anexo I de la Resolución ENARGAS I-4089/16, lo siguiente: en primer lugar, todos los interesados, incluidos los oradores, podrán presentar a la Secretaría de la Audiencia durante el transcurso de la misma, las preguntas y documentación relacionada con el objeto de esta Audiencia, a través del *link* publicado en la página web del ENARGAS y, a su vez, en el canal de *YouTube* del organismo, las que serán analizadas oportunamente.

En segundo lugar, se solicita a los oradores respetar el tiempo y lugar asignados en el Orden del Día, para lo cual se utilizará un reloj que avisará cuando esté próximo a finalizar el tiempo disponible. A tal efecto, se les solicita que los oradores presten atención al desarrollo de la Audiencia, para ingresar a la sala virtual en tiempo y forma.

A su vez, se informa que se llamará a los oradores tres veces; si no se encuentran presentes en la sala según el orden asignado conforme a su inscripción, se procederá a continuar con la Audiencia llamando al siguiente orador en el marco del respeto por la palabra y el tiempo de todos los oradores.

Dicho esto, ahora sí, se procederá al llamado de los oradores que se hayan inscripto, para que realicen sus exposiciones según el listado del Orden del Día publicado en la página web del ENARGAS y en los demás medios y canales de comunicación.



Al respecto, se deja constancia que el Orden del Día número 1, la Sra. María Guadalupe Morra, representante de Distribuidora de Gas del Centro, no hará uso de la palabra, por lo cual convocamos al Orden del Día número 2, señor Juan Enrique Salum, quien hará lo propio en su carácter de orador suplente.

### Participantes

#### 2.- Sr. Juan Enrique Salum (Distribuidora de Gas del Centro S.A.)

**Sra. Presidenta (Dra. Suárez).**- Buen día señor Salum, lo invitamos a comenzar con la exposición.

**Sr. Salum.**- Buenos días a todos, muchas gracias.

Vengo, acudo a esta Audiencia Pública en representación de Distribuidora de Gas del Centro, en primera instancia, en mi carácter de Director Comercial y Regulatorio de la Distribuidora.

Durante mi exposición, en una primera instancia, presentaré rápidamente la compañía, para luego pasar a detallar nuestros 32 años de vida, nuestros servicios, su evolución, mencionando también el contexto en el cual el mismo fue realizado, para concluir con nuestro petitorio.

**Sra. Presidenta (Dra. Suárez).**- ¿Va a compartir una presentación, señor Salum?

**Sr. Salum.**- Sí.

**Sra. Presidenta (Dra. Suárez).**- Ahí estamos.

**Sr. Salum.**- Ahí estamos. ¿Se ve?

**Sra. Presidenta (Dra. Suárez).**- Perfecto.

*-La exposición es acompañada de una presentación digital.*

**Sr. Salum.**- Bien, gracias.

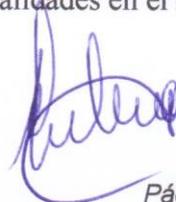
Distribuidora de Gas del Centro nace con la privatización de Gas del Estado, y resultó adjudicataria para operar el servicio de red de distribución de gas natural en las provincias de Córdoba, La Rioja y Catamarca. Dicha concesión se otorgó, se efectivizó mediante el Decreto 2.454 del año '92, y por un plazo de 35 años.

Desde entonces, y hasta el día de la fecha, luego de 32 años de gestión ininterrumpida, la compañía ha venido prestando el servicio cumpliendo con todas las mandas sustanciales del marco legal de su actividad, y en particular, de las reglamentaciones e instrucciones dictadas por el Ente Regulador.

Centro, Distribuidora de Gas del Centro, al brindar el servicio en toda el área de las provincias de Córdoba, Catamarca y La Rioja, brinda su servicio en una superficie total superior a los 357.000 km<sup>2</sup>, abasteciendo a la fecha un total de un poco más de 319 localidades abastecidas con el servicio de gas natural por redes.

En el año 2024, el gas natural entregado a todos nuestros usuarios en dicha zona representó el 6,74 por ciento del total del gas natural consumido en el país, lo que dio un consumo de más de 2000 millones de metros cúbicos en el año 2024.

Durante nuestros 32 años de vida, se destaca en nuestra gestión el crecimiento y la expansión del servicio en nuestra área. Como datos relevantes podemos decir que, desde el año '93 que inicia nuestra licencia hasta diciembre del '24, la cantidad de usuarios atendidos se triplicó. De manera similar, en magnitud similar, las localidades atendidas, perdón no en magnitud similar, sino que las localidades atendidas pasaron de 29 localidades en el año '93 a



diciembre del '24, 319 localidades, o sea, hemos llegado a un crecimiento de 11 veces. El volumen entregado un poco menos que se duplicó.

Para esto, para realizar esta gestión de crecimiento y expansión del servicio en toda nuestra área, tuvimos que expandir nuestro sistema de redes y de gasoductos en casi cuatro veces. Una manera gráfica y rápida de poder ver nuestra gestión de crecimiento y expansión, es el gráfico que muestra las tres provincias abajo con la densidad de zonas abastecidas en 1993, y la realidad actual.

Ahora bien, nuestra gestión es importante, entendemos, mencionar en qué contexto se realizó. Durante los 32 años transcurridos de la licencia, en gran parte de este periodo, el marco regulatorio no fue fielmente respetado por el concedente. Numerosas crisis ocurridas en el país derivaron en numerosas declaraciones de emergencia económica. Por ejemplo, Ley 25.561, Ley 27.541, Ley 27.742, a partir de las cuales las tarifas de las empresas licenciadas dejaron de adecuarse como contractualmente establecía la ley y el marco regulatorio. Se produjeron lisa y llanamente, congelamientos tarifarios.

La situación de congelamiento llevó a las distribuidoras a situaciones críticas, donde sus ingresos mermaron significativamente respecto de sus gastos, que siguieron lógicamente la evolución de los índices mayoristas representados por el índice IPIM. Rápidamente se puede ver en el gráfico que, de los 32 años, el marco regulatorio original estuvo vigente completamente solo durante los primeros 7 años de actividad. Después convino, después llegó, después de la Ley de Emergencia, el primer congelamiento que duró aproximadamente 15 años.

En el año 2017, ahí en el periodo de congelamiento tarifario, puede observarse en el gráfico que lo que muestra es la relación entre el índice representativo de la tarifa respecto de la tarifa inicial versus, o dividido el índice representativo de los costos de las distribuidoras, también tomando como base los valores iniciales de diciembre del '92, puede observarse como en el momento del congelamiento más crítico de diciembre de 2012, se llegó a valores tarifarios donde la cobertura de los costos reales del servicio era muy menor a la realmente necesaria.

Luego, a partir del año 2017, se implementó una RTI, que dio lugar a un proceso de normalización regulatoria y tarifaria, que lamentablemente se discontinuó en el año 2019, comenzando nuevamente, del año 2020 a diciembre del 2023 un nuevo proceso de congelamiento, donde hubo ajustes transitorios muy por debajo de los costos reales del servicio, como se habían incrementado.

Durante este escenario, durante este contexto, la Distribuidora de Gas del Centro nunca dejó de invertir. En la primera etapa, en la etapa de cumplimiento pleno de la licencia, la distribuidora sobrecumplió las obligaciones de inversiones obligatorias comprometidas en la licencia. Luego, durante el proceso de la RTI 2016, se observa que retomamos nuevamente en la normalización, en el proceso de normalización del marco regulatorio, una fuerte gestión de inversiones.

Ahora bien, durante el proceso, o las etapas de congelamiento, la distribuidora siempre invirtió para asegurar la continuidad del servicio en todo momento en condiciones de confiabilidad y seguridad.

En la actualidad, recientemente con el dictado del Decreto 58 del 18 de diciembre de 2023, el Estado nacional declaró la emergencia en la cual se encontraba el sector, reconociendo que ello era producto de que gran parte de la norma prevista en los marcos regulatorios originales, solo se habían cumplido parcialmente, como lo observamos recién, lo cual implicó la ausencia de un esquema tarifario que brinde señales para un consumo



eficiente y racional de energía. Dejó en claro que resultaba imperioso encauzar la prestación de los servicios públicos de gas y electricidad, bajo la plena vigencia de los marcos regulatorios originales y los contratos suscritos en su momento entre el Estado nacional y los prestadores.

Ordenó, de tal manera, el inicio de la Revisión Quinquenal de Tarifas conforme el artículo 42 de la Ley 24.076, tarea que culminó este Ente Regulador con la emisión de los cuadros tarifarios resultantes a partir del mes de mayo. La compañía celebra esta realidad, celebra este nuevo proceso de normalización en el que nos entramos actualmente, lo cual ha permitido reencauzar una fuerte gestión de inversiones, comprometiendo -Distribuidora- en los próximos 5 años, más de 85 millones de dólares.

La manera más objetiva de evaluar el cumplimiento de la gestión, o la calidad de la gestión de la distribuidora, lo representa el cumplimiento de los indicadores de calidad establecidos en la misma licencia, los cuales son índices que tienen valores referenciales máximos o mínimos, según corresponda. En el año 2024 los indicadores de calidad de Distribuidora de Gas del Centro siempre estuvieron por encima de las exigencias del marco, tanto los comerciales como los del servicio técnico, como se puede observar en la presente filmina.

Pero también es oportuno mencionar acá que, a lo largo de toda nuestra gestión, de nuestros 32 años, siempre los indicadores de calidad de Distribuidora de Gas del Centro estuvieron en pleno cumplimiento efectivo y razonable del servicio, como se puede observar en los gráficos temporales que muestran lo mismo que vimos anteriormente, en este caso los indicadores técnicos. En cuanto a los indicadores de calidad comercial, se observa el mismo comportamiento de cumplimiento pleno de la calidad exigida por el marco regulatorio vigente, durante todo el periodo de nuestra licencia.

Una particular mención que quiero realizar es entre el año 2019 en adelante, en el periodo de normalización de ese momento del marco regulatorio y tarifario, la empresa inició una fuerte transformación de todos sus sistemas tecnológicos e informáticos para modernizar y adecuarse a los nuevos tiempos, y llegar con un servicio moderno y más eficiente a todos nuestros usuarios. Esto queda reflejado en esta filmina donde al momento de la licitación, o de la concesión del servicio, los usuarios sólo accedían por dos canales a la atención del servicio comercial, que eran los centros personalizados presenciales, o a través del 0800.

Luego de esta modernización y fuerte inversión en tecnología, hoy existe un amplio menú acorde a los tiempos que vivimos, para que los clientes realicen sus propias autogestiones y consultas sin tener que molestarse hasta una oficina o llamar por teléfono. Esto, como prueba de la excelente recepción que ha tenido esta gestión de nuestros clientes, mencionamos que, en el año 2024, se realizaron visitas a la web de Ecogas, 14.363.000 visitas, con un crecimiento de un 152 por ciento respecto de las visitas realizadas en 2023, y las autogestiones realizadas por los diferentes nuevos canales digitales, en el año 2024 sumó más de 84 millones de gestiones, un crecimiento del 34 por ciento.

Nuestro servicio, nuestra gestión, no descuidó y se apoyó como corresponde en dos pilares fundamentales, salud y seguridad, y cuidado al impacto ambiental. En el primer ítem contamos con política de salud, seguridad y ambiente, sistema de gestión integrados, sistema Normas ISO 9000, y como corolario hemos certificado Normas IRAM al respecto. En el mismo sentido, la gestión responsable y eficiente ambiental, la hemos realizado con foco en la eficiencia en el consumo energético, empleo responsable del agua, digitalización de factura, 89%, gestión integral de residuos, y control de emisiones, certificando también esta gestión con las correspondientes Normas IRAM.



También hemos realizado nuestra gestión con responsabilidad social empresaria, generando alianzas con entidades financieras para garantizar la accesibilidad energética, realizamos campaña de comunicación para prevenir riesgos por inhalación de monóxido, incorporamos una campaña de verano para prevenir intoxicaciones, participamos en eventos industriales como referentes en la temática, y realizamos sinergia con organizaciones llevando adelante acciones de impacto socioambiental. Nuestra gran preocupación, en este sentido, ha sido la prevención de intoxicaciones, realizando por diferentes medios tradicionales y digitales numerosas campañas de alto impacto.

Para concluir mi presentación, entendemos que Ecogas ha cumplido de manera sustancial y adecuadamente, Distribuidora de Gas del Centro, con sus obligaciones contractuales y normativas. Ecogas ha demostrado su capacidad de gestión para la prestación ininterrumpida del servicio desde hace 32 años.

Cabe mencionar, como se mencionó en la presentación previa de las autoridades, en los informes a disposición del Ente Regulador sobre la gestión de Distribuidora de Gas del Centro, el informe jurídico, firma conjunta, expresa: “las unidades organizativas intervinientes no han advertido incumplimientos sustanciales por parte de Centro que desaconsejen hacer lugar al pedido de prórroga de su licencia. La prórroga de la licencia se presenta como una decisión razonable y proporcional con relación al objetivo final perseguido, que es garantizar la continuidad y accesibilidad a los servicios públicos esenciales”.

Para concluir, en este marco Ecogas tiene el derecho a la prórroga del plazo de su licencia por el término establecido en el artículo 6 de la Ley 24.076, y ha realizado de manera diligente todas las presentaciones al respecto, en solicitud de la misma.

Por lo cual concluye mi presentación solicitando al ENARGAS eleve su recomendación en tal sentido, para que sea resuelto oportunamente por el Poder Ejecutivo Nacional. Muchas gracias.

**Sra. Presidenta (Dra. Suárez).**- Muchas gracias, señor Salum.

Se deja constancia que el Orden del Día número 3 no hará uso de la palabra, al haberse expresado el orador suplente en el Orden del Día número 2.

#### **5.- Sr. Juan Enrique Salum (Distribuidora de Gas Cuyana S.A.)**

**Sra. Presidente (Dra. Suárez).**- Asimismo, se hace saber que el Orden del Día número 4, la señora María Guadalupe Morra, no hará uso de la palabra, por lo cual convocamos al Orden del Día número 5, Juan Enrique Salum, quien expondrá en representación de Distribuidora de Gas Cuyana.

**Sr. Salum.**- Muchas gracias, ahora proyecto.

*-La exposición es acompañada de una presentación digital.*

**Sra. Presidenta (Dra. Suárez).**-Ahí se ve bien.

**Sr. Salum.**- Bien, gracias.

En esta segunda instancia acudo a la Audiencia Pública 108 en representación de Distribuidora de Gas Cuyana, en mi carácter también de Director Comercial y Regulatorio de dicha distribuidora.

Distribuidora de Gas Guyana nace también de la privatización de Gas del Estado, y resultó adjudicataria de prestar el servicio de distribución de gas natural por redes para las provincias de Mendoza, San Juan y San Luis, con una cobertura de superficie total de más de



315.000 km<sup>2</sup>. Dicha licitación fue otorgada a través del Decreto 2.455 de 1992. Desde entonces y hasta el día de la fecha, durante nuestros 32 años de gestión, la compañía ha venido prestando el servicio también de manera ininterrumpida, cumpliendo con todas las mandas sustanciales del marco legal de su actividad, y en particular, de las reglamentaciones dictadas por el Ente Nacional Regulador del Gas, en uso de sus atribuciones.

El derecho a la prórroga, motivo de la presente Audiencia, está establecido en el artículo 6 de la Ley 24.076, como se dijo precedentemente, y otorga una prórroga, un derecho a prórroga de 20 años, sujeto al cumplimiento en lo sustancial de todas las obligaciones a cargo de la licenciataria, y la corrección de las deficiencias observadas por la autoridad regulatoria.

A continuación, pasaremos a comentar la gestión al respecto realizada por Distribuidora de Gas Cuyana.

En primera instancia, también nuestra gestión se caracterizó por el crecimiento y la expansión del servicio, pasando de una situación inicial de 231.000 usuarios totales, a más de 650.000 usuarios, o sea triplicando la cantidad de usuarios que accedieron al servicio de gas natural por redes.

Las localidades abastecidas, así como el volumen entregado, también creció en una magnitud similar, en ambos casos, alrededor de 2,5 veces. Para esto fue necesario que nuestra gestión incrementara las redes y gasoductos que operamos, en más de tres veces, teniendo en la actualidad más de 16.000 km de redes que operamos. También gráficamente se puede ver rápidamente esta gestión de crecimiento y expansión a través de la situación de densidad de zonas abastecidas en 1993 y en la actualidad.

Dicha gestión tuvo que ser realizada durante los 32 años transcurridos de licencia, en los cuales en gran parte en ese período, como se explicó anteriormente, el marco regulatorio no fue fielmente respetado por el concedente, debido a las numerosas crisis sucedidas en el país, que llevaron a numerosas declaraciones de emergencia económica, por ejemplo, leyes 25.561, 27.541 y 27.742, a partir de las cuales las tarifas de las empresas licenciatarias de los servicios públicos dejaron de adecuarse como contractualmente establecía su marco regulatorio y la ley. Se produjo lisa y llanamente congelamientos tarifarios. La situación de congelamiento tarifario llevó a las distribuidoras a situaciones críticas, donde sus ingresos mermaron significativamente respecto de sus costos, que lógicamente siguieron la evolución del índice mayorista de precios en la evolución de costo de la economía general Argentina.

Una forma de ver rápidamente esta situación es el gráfico siguiente, donde se grafica en una línea la relación entre la tarifa y el índice de precios mayoristas de la economía, tomando como base diciembre del '92. Se observa que durante el tiempo de vigencia plena de la Ley, los primeros 7 años de la licencia, se cumplió razonablemente el marco, pero luego a partir de diciembre del 2001, mediante la declaración de la Ley de Emergencia, se produce un congelamiento crítico que duró aproximadamente 15 años, donde se puede observar que, por ejemplo, a diciembre del 2012, la cobertura real de los costos necesarios para prestar el servicio, estaba muy por abajo del recomendado, o del pactado en la licitación y la licencia.

Luego, a partir del año 17, comienza un proceso de normalización regulatoria y tarifaria, que lamentablemente quedó trunco a fines del año 2019, comenzando un nuevo proceso de congelamiento donde solo existieron algunos ajustes transitorios, muy por debajo de la evolución de los precios mayoristas de la economía, hasta llegar a la situación actual, que explicaré en detalle en una filmina siguiente.

No obstante, este escenario, Distribuidora de Gas Cuyana nunca dejó de invertir. Durante los años de cumplimiento previo de la licencia, los primeros 7 años del periodo,



sobrecumplimos las inversiones obligatorias comprometidas en la misma licencia, y luego retomamos una fuerte gestión de inversiones en el proceso de normalización regulatoria y tarifaria de la RTI 2016, o sea, de 2017 hasta 2019. Durante los periodos de congelamiento, Cuyana nunca dejó de invertir, asegurando siempre la correcta ininterrumpibilidad y prestación del servicio en condiciones de confiabilidad y seguridad, como lo determina la ley.

A partir del dictado del Decreto 55, el Estado nacional declaró la emergencia del sector energético, reconociendo que ello era producto de los diferentes congelamientos en el ámbito federal, tanto en el gas como en la electricidad, que sólo se habían cumplido de manera muy parcial, lo cual implicó la ausencia de un esquema tarifario que brinde señales para un consumo eficiente y racional de energía. Dejó en claro que resultaba imperioso encauzar la prestación de los servicios públicos de gas y electricidad bajo la plena vigencia de los marcos regulatorios originalmente previstos en la licencia, y en la Ley por el Estado Nacional. Y ordenó el inicio de la Revisión Quinquenal de Tarifas conforme el artículo 42 de la Ley 24.076, tarea que culminó este Ente Regulador con la emisión de los cuadros tarifarios vigentes a partir del mes de mayo de 2025.

Cuyana celebra que el Estado nacional se propuso recomponer el marco contractual. Gracias a ello y producto resultado del trabajo realizado por el Ente Regulador y las empresas, con la finalización del proceso de RQT hemos podido reasumir fuertes compromisos de inversión a mediano y largo plazo. Así asumimos para el quinquenio tarifario que va desde el 2025 al 2029, compromiso de inversión por más de 76 millones de dólares.

La forma más objetiva de evaluar el servicio prestado por la licenciataria, entendemos que es el cumplimiento de los indicadores de calidad exigidos en el mismo marco regulatorio, en nuestra licencia.

En el año 24, como se representa en la actual filmina, los indicadores estuvieron siempre por arriba de las exigencias determinadas en la licencia, ya sea como referencias máximas o mínimas, como pueden observarse en esta filmina, tanto en lo que hace a las prestaciones técnicas, como servicios comerciales. Todo ello fue detallado en nuestro informe de pedido de prórroga de licencia presentado oportunamente.

También vale comentarios, reflejar particularmente en lo que hace el servicio técnico, que, durante todo el plazo de nuestra vida, nuestros 32 años, el servicio siempre estuvo con la calidad por arriba de lo determinado y exigido por el marco regulatorio, como puede observarse.

Acá, y en particular para Cuyana, queremos destacar un hito que se dio al inicio de nuestra concesión. La localidad de Malargüe, que se encuentra en el sur de la provincia de Mendoza, al momento de la licitación era una localidad que se encontraba aislada del Sistema Nacional de Gasoductos y Ramales de Gas Natural, era abastecida por gas natural, por servicio de gas natural, la red de Malargüe, directamente del yacimiento del Cerro Mollar y Puesto Rojas. Dichos yacimientos, que eran operados por un tercero, un productor, a partir de 1998 se verificaron una fuerte declinación de la producción de gas, y posteriormente su efectivo y definitivo agotamiento. Esto, ante esta situación, y para no desabastecer, y no se desabasteció en ningún momento el servicio de gas natural por redes en la localidad de Malargüe, durante 1999 se realizaron fuertes inversiones en exploración por un total de 500 mil dólares, con el objetivo de permitir la continuidad del abastecimiento, o estirar su vida útil.

Durante el año 2000, en paralelo, se fueron realizando la conversión parcial de la Red de Distribución de Malargüe a GLP, lo que demandó una inversión de 1.300.000 dólares, y a

raíz de la inevitable declinación y agotamiento de dichos pozos, se terminó realizando inversiones para constituir una planta de GLP para abastecer, a partir de ese momento hasta la actualidad de manera ininterrumpible, la localidad de Malargüe, con un servicio de gas natural por redes, que es GLP regasificado. El total invertido supera los 7 millones de dólares.

En cuanto a la gestión comercial, aseguramos para nuestros clientes también que la calidad de manera razonable cumplió siempre las exigencias previstas en el marco. Vale destacar que en el año 2018 a 2019, la empresa se subió a la realidad actual de nuevas tecnologías y modernización de las comunicaciones, y de la información y el proceso de la información, realizando fuertes inversiones en tal sentido, una fuerte reconversión de todas las infraestructuras tecnológicas de la compañía, para poder brindar un servicio moderno, y con todas las herramientas actuales al servicio de nuestros clientes.

Ello puede observarse en la presente filmina, donde de dos canales originales de atención al inicio de la licencia, que eran básicamente centros de atención presenciales, oficinas, o atenciones vía 0800 telefónicas, se pasó y se puso a disposición de nuestros clientes un amplio menú con toda la disponibilidad de las herramientas actuales tecnológicas y muy en uso por la sociedad, como *chat*, como sitio web, atenciones vía *WhatsApp*, implementación de *chatbot*. Esto fue muy bien recepcionado por nuestros usuarios, prueba de ello es en Distribuidora de Gas Cuyana, durante el año 2024 se realizaron más de 14 millones de visitas a nuestra página web, un 152 por ciento más que el año previo, y se realizaron autogestiones, los clientes hicieron su propia autogestión por más de 84 millones de gestiones durante el año 24, un crecimiento del 34 por ciento.

Nuestra gestión siempre también estuvo sostenida en todo momento desde el inicio hasta la actualidad, en dos pilares fundamentales como son la salud y seguridad de nuestras operaciones, y el cuidado del medio ambiente.

Respecto a salud y seguridad, contamos con políticas de seguridad, y desarrollamos políticas de salud, seguridad y ambiente, sistema de gestión integral, certificamos Normas ISO, y culminamos con el correspondiente certificado que avala nuestra gestión bajo Normas IRAM. También hemos realizado eficiencia en consumo energético, empleo responsable del agua, digitalización de facturas, -como algunos ejemplos- gestión integral de residuos, también accediendo al reconocimiento efectivo mediante el correspondiente Certificado IRAM respecto a nuestra gestión ambiental.

Nunca hemos descuidado, y también ha sido de nuestras mayores gestiones y preocupaciones, la responsabilidad social empresaria. Generamos alianzas con entidades financieras para garantizar la accesibilidad energética, realizamos campañas de comunicación y, por sobre todo, nuestra mayor preocupación en este sentido ha sido la prevención de intoxicaciones, realizando numerosas campañas por todos los medios digitales y tradicionales de los que disponemos, con fuerte impacto.

Para concluir, Ecogas Distribuidora de Gas Cuyana ha cumplido de manera sustancial y adecuada con sus obligaciones contractuales y normativas. Ecogas ha demostrado su capacidad de gestión para la prestación ininterrumpible del servicio desde hace 32 años.

Vale mencionar que en el Informe Intergerencial realizado con motivo de la actual Audiencia Pública, el ENARGAS en el dictamen jurídico firma conjunta menciona que las unidades organizativas intervinientes no han advertido incumplimientos sustanciales por parte de Cuyana que desaconsejen hacer lugar al pedido de prórroga, y la prórroga de la licencia se presenta como una decisión razonable y proporcional con relación al objetivo final perseguido, que es garantizar la continuidad y accesibilidad de servicios públicos esenciales.



Para concluir, y en este marco, Ecogas tiene derecho a la prórroga en base a lo establecido en el artículo 6 de la Ley 24.076; hemos realizado en tiempo y forma nuestra correspondiente presentación, por lo cual se solicita a la autoridad regulatoria eleve su recomendación en tal sentido, para que sea resuelto oportunamente por el Poder Ejecutivo.

Muchas gracias por el tiempo.

**Sra. Presidenta (Dra. Suárez).**- Muchas gracias, señor Salum. Se deja constancia que el Orden del Día número 6 no hará uso de la palabra al haberse expresado el orador suplente en el Orden del Día número 5.

#### 7.- Sra. Marcela Córdoba

**Sra. Presidenta (Dra. Suárez).**- Continuamos ahora con el Orden del Día número 7, la señora Marcela Córdoba, quien hablará en representación de Naturgy BAN Sociedad Anónima.

**Sra. Córdoba.**- Muy buenos días señor presidente, autoridades de ENARGAS y asistentes por medio virtual a esta Audiencia Pública N° 108.

Mi nombre es Marcela Córdoba, y expondré a continuación en representación de la distribuidora Naturgy BAN S.A.

Antes de adentrarnos en nuestra exposición quiero expresar que confiamos que este proceso de evaluación de la prórroga de nuestra licencia de distribución concluirá satisfactoriamente, considerando que Naturgy BAN ha dado debido cumplimiento a las obligaciones a su cargo. Avalan esta afirmación los informes técnicos y el dictamen jurídico que constan en el expediente de esta Audiencia.

Confiamos en el futuro del país y estamos preparados para los nuevos desafíos que vienen, con el firme compromiso que nos caracteriza.

A lo largo de la presentación me referiré a Naturgy BAN como «Naturgy» o como «BAN», indistintamente.

*-La exposición es acompañada de una presentación digital.*

**Sra. Córdoba.**-¿Se ve bien la presentación?

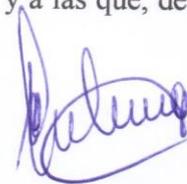
**Sra. Presidenta (Dra. Suárez).**- Sí, perfecto.

**Sra. Córdoba.**- Gracias.

La presente Audiencia fue convocada con objeto de poner a consideración la solicitud presentada por Naturgy BAN y de otras distribuidoras, a fin de la evaluación por parte de ENARGAS de la prestación del servicio público de distribución de gas natural en los términos del artículo 6 de la Ley 24.076 y del numeral 3.2 de las Reglas Básicas de la Licencia de Distribución.

Conforme mencionado, se considerará la prórroga de la licencia de distribución de Naturgy BAN por un periodo de veinte años, recientemente modificado por la Ley de Bases, contados a partir del vencimiento del plazo inicial, que será efectivo el día 28 de diciembre de 2027.

Esta prórroga es un derecho que posee la licenciataria siempre que haya dado cumplimiento en lo sustancial a las obligaciones que le impone la licencia, incluyendo la corrección de las deficiencias notificadas por la autoridad regulatoria y a las que, de acuerdo con la ley y el decreto reglamentario, le imponga ENARGAS.



Ante la solicitud de Naturgy BAN, este organismo realiza una evaluación de nuestra prestación del servicio y lleva a cabo la presente Audiencia, a los efectos de proponer al Poder Ejecutivo Nacional la mencionada renovación de la habilitación. Por otro lado, destaco que la solicitud de prórroga de nuestra licencia, junto con la información de detalle que la acompaña, se encuentran en los documentos de consulta obrantes en la página web de ENARGAS, cuyo contenido damos por reproducido en esta Audiencia.

A continuación, explicaré sucintamente los fundamentos de nuestra solicitud. Es importante, previamente, que los asistentes a esta Audiencia tengan presente los diferentes actores que componen la cadena de valor del gas natural por redes, la cual se inicia en los yacimientos, donde los productores extraen el gas y lo procesan, los transportistas que lo trasladan hasta los grandes centros de consumo, y las distribuidoras, como Naturgy BAN, que distribuye el gas natural a los hogares, industrias, estaciones de GNC y comercios. Es decir que la actividad de distribución a cargo de BAN es uno de los segmentos de la cadena de valor del gas. La extensión de la licencia está solo referida al mismo.

Naturgy BAN es una sociedad argentina, cuya composición accionaria está conformada en su mayoría por Invergás y Naturgy Argentina, sociedades controladas por el Grupo Naturgy Energy Group. El resto del paquete accionario lo integran la Anses, principalmente, y accionistas minoritarios.

El grupo Naturgy desde hace 180 años se dedica a la generación, distribución y comercialización de energía y servicios a nivel mundial, y actualmente opera en más de 20 países, y con 16 millones de puntos de suministro.

En Argentina, el Grupo Naturgy desarrolla operaciones desde diciembre del año 1992, momento a partir del cual el Estado Nacional le otorgó la licencia de Naturgy BAN S.A., con motivo de la privatización de la empresa estatal Gas del Estado.

La privatización fue un hito importante para el país y para los usuarios del sistema de gas natural, ya que las instalaciones se encontraban con un avanzado estado de deterioro y obsolescencia, por lo que requerían un exigente programa de inversiones de cumplimiento durante los primeros 5 años, así como adecuar sustancialmente las operaciones de distribución de gas a los estándares internacionales de seguridad y control.

Posteriormente el grupo Naturgy adquirió las licencias de las distribuidoras Naturgy NOA y Naturgy San Juan. Esta última abastece de electricidad a la provincia homónima. Es así que en Argentina actualmente abastecemos a más de dos millones y medio de usuarios, y gestionamos un sistema de redes de más de cuarenta mil kilómetros, a los que se suman once mil de redes eléctricas.

A lo largo de estos 32 años nos hemos consolidado como actores relevantes en el sector energético nacional, y hemos crecido con un compromiso sustentable en el tiempo, llevando avances tecnológicos que han mejorado la calidad, la seguridad del servicio, así como su mantenimiento y expansión. De esta manera contribuimos al bienestar general de nuestros clientes.

Naturgy BAN presta servicios en la provincia de Buenos Aires, en 30 partidos del norte y oeste del área metropolitana, como pueden ver en la presentación. Es una de las regiones con mayor densidad poblacional del país, que cuenta con más de 8 millones de habitantes, destacada también por ser una zona con un importante desarrollo industrial y comercial, y alta demanda de GNC para uso vehicular.

Somos la segunda distribuidora más grande del país por número de clientes. Participamos en un 15 por ciento del total de ventas del mercado residencial y comercial.



En nuestra zona licenciada confluyen los principales sistemas de transporte, en el denominado Anillo del Área Metropolitana de la Ciudad de Buenos Aires. Somos la única distribuidora que recibe físicamente gas de las dos transportistas de la Argentina, lo que constituye un reto durante el invierno, dado que coexisten la demanda de los hogares —que crece hasta cinco veces respecto de su demanda estival—, la demanda de los grandes consumos industriales, de centrales térmicas, vehiculares, entre otros.

Por este motivo una de las inversiones que tuvimos que ejecutar durante los primeros años de la privatización fue la construcción y puesta en funcionamiento de la única planta del país que licua, almacena y regasifica gas natural, permitiendo eficientizar la capacidad instalada del sistema de transporte, aliviando la carga de éste en los días extrafríos del invierno, y evitando que el sistema entre en emergencia operativa.

Vamos a ver si podemos compartir un video donde se podrá apreciar el funcionamiento de la planta de *Peak Shaving*.

-Se proyecta un video.

**Sra. Córdoba.-** La planta de *Peak Shaving* ha permitido el sostenimiento de la calidad del servicio en el Anillo Metropolitano durante los picos extremos de demanda.

Continuando con la caracterización de nuestra zona licenciada se exponen algunos datos clave que denotan que nuestro trabajo desde el año 1992 hasta el presente ha permitido consolidar la seguridad, confiabilidad e integridad en la prestación del servicio; así también el crecimiento de la cobertura de este en nuestra zona licenciada, con el consiguiente beneficio para los usuarios y el desarrollo del país.

Incrementamos en un 84 por ciento la cantidad de usuarios que disfrutan de nuestro servicio. Es decir, hemos incorporado más de 766.000 clientes desde el año 1992, por lo que hoy contamos con casi 1.677.000 usuarios abastecidos, lo que significa que uno de cada cinco usuarios en nuestro país es cliente de Naturgy BAN.

Ampliamos la red de distribución en más de 12.000 kilómetros, operando hoy 27.689 kilómetros. Se incrementó en 78 por ciento la extensión de nuestra red de distribución desde el año 1992. Este desarrollo permitió ese aumento sustancial del acceso al servicio por parte de la población.

Hemos invertido en la infraestructura del sistema de distribución más de 850 millones de dólares en moneda de cada año, sin incluir la inversión inicial, lo que actualizado a diciembre de 2024 por el índice de precios de Estados Unidos, ascienden a más de 1300 millones de dólares.

Estas inversiones nos han permitido cumplir con las obligaciones de la licencia, de manera de asegurar la confiabilidad, eficiencia y la calidad del servicio. La vocación inversora de Naturgy queda de manifiesto al señalar que se han otorgado factibilidades de suministro sin que existan restricciones, y se ha mantenido el servicio sin interrupciones, lo que acredita la robustez del sistema de distribución gracias a su mantenimiento.

De los más de 32 años de licencia, Naturgy ha prestado el servicio de manera diligente y eficiente, cumpliendo en lo sustancial con las obligaciones a su cargo y de esta manera con los objetivos establecidos en el artículo 2 de la Ley de Gas que se exponen en la pantalla, y fueron mencionados al inicio por el Interventor.

De los objetivos expuestos no podemos dejar de mencionar la aplicación de tarifas justas y razonables, dado que solo durante un periodo de trece años se aplicaron tarifas



adecuadas, que permitieron contar con los ingresos requeridos para cubrir todos los costos, realizar inversiones y obtener una rentabilidad razonable.

No obstante, la licenciataria dio cabal cumplimiento en lo sustancial a las obligaciones a su cargo.

Comentaré, a continuación, nuestra gestión.

BAN ha demostrado un cumplimiento riguroso de las obligaciones de calidad de servicio técnico establecidas en el marco regulatorio. Se enuncian los principales logros alcanzados en términos de operación segura, mantenimiento preventivo, expansión de red y protección ambiental.

Hemos operado la red de distribución y prestado el servicio en forma regular y continua desde el inicio de la licencia. Se evidencia en el cumplimiento del índice de calidad «Interrupción del suministro», que evalúa el nivel de continuidad con que es prestado el servicio ininterrumpible y que, en promedio, fue mayor al 99,5 por ciento por año, lo que cumple ampliamente el valor de referencia de 80 por ciento, desde su primera aplicación en el año 1999 hasta el último dato disponible.

Nótese respecto de los índices expuestos que a mayores valores denotan mejor desempeño.

Naturgy, en un todo de acuerdo con la normativa vigente, ejecuta desde el inicio de su licencia todas las actividades necesarias para garantizar el mantenimiento, la operación y la seguridad de sus sistemas de distribución. A la vez lleva a cabo las tareas de control y medición para la planificación correcta en la reparación y mantenimiento de su sistema.

Al respecto mencionaré la actividad de reseguimiento de fugas, que se realizaron más de 173.000 kilómetros de inspección en red en la última década, reparando más de 150.000 fugas y renovando más de 110.000 servicios domiciliarios.

Naturgy superó los valores de referencia de los indicadores técnicos establecidos por el ENARGAS; en cuanto al límite de cantidad de fugas por kilómetro hemos obtenido en forma sostenida un nivel de fuga inferior al fijado por el ENARGAS, lo que se traduce en un indicador del 100 por ciento, versus el 95 por ciento de referencia. En esta misma línea, el índice «Tiempo promedio de reparación de fugas» se ubica, en promedio, en 85 por ciento, que es superior a la referencia del 80 por ciento.

Naturgy aplica un plan sistemático de protección catódica, lo que le permite cumplir con las exigencias normativas y con el indicador «Control de la corrosión en redes y gasoductos» en 100 por ciento, como lo establece la normativa.

Cumple con indicador «Tiempo de respuesta ante emergencia», que es el porcentaje de intervenciones por emergencias que el prestador debe llevar a cabo dentro de un tiempo de respuesta preestablecido, con un índice mayor al 99 por ciento, superando el valor de referencia que es del 95 por ciento.

La empresa gestiona 401 estaciones reguladoras de presión, o ERP, distribuidas en la zona licenciada, las que permiten mantener la presión dentro de los rangos adecuados para garantizar el abastecimiento. Se les realizan mantenimientos sistemáticos, lo que nos permite cumplir en un 100 por ciento con los cuatro indicadores regulatorios en cuanto a capacidad de reserva de plantas regulatorias en sistemas aislados y en aquellos sistemas ligados, así como los estándares de fluido y deodorización.

Además, desarrolla un completo y riguroso programa de integridad de ductos. Hemos invertido en la telemedición de todos nuestros grandes usuarios, los que se encuentran conectados en nuestro despacho. Naturgy opera el único laboratorio de calibración en la industria de gas argentina, que está certificado por la ISO 17.025.

Implementamos un completo sistema de información geográfica que registra la totalidad de la red desde hace más de 20 años, integrando herramientas de diseño y simulación de operaciones en terreno.

Así mismo contamos con un sistema integrado de gestión de la calidad del medioambiente, seguridad y salud, certificado según los requisitos de las normas ISO 9001, 14.001 y 45.001, respectivamente, que es auditado externamente todos los años.

A través de nuestro Centro Coordinador de Atención de Urgencias, C-CAU, que opera las 24 horas, los 365 días del año, velamos por la atención de urgencias, emergencias y faltas de suministro, asignando los recursos necesarios para su rápida resolución.

En lo referente a la obligación de proveer lo necesario para mantener en operación permanente instalaciones adecuadas e idóneas para la distribución de gas, nuestro sector de despacho controla las 24 horas del día, los 365 días del año, el correcto funcionamiento del sistema de distribución mediante telemedición SCADA, donde se monitorean caudales, presiones, niveles de deodorización, etcétera, activando respuestas inmediatas ante cualquier anomalía. Además, contamos con la posibilidad de uso de la planta de *Peak Shaving*, de la cual ya mencionamos su utilización en los días más fríos de invierno. Como dato señalo que, en los últimos 10 años, licuó más de 151 millones de metros cúbicos y vaporizó más de 111 millones de metros cúbicos, contribuyendo así a la seguridad energética del sistema.

Naturgy BAN, en el marco de su licencia, ha mantenido un compromiso continuo con la calidad del servicio comercial, el cumplimiento normativo y la mejora tecnológica desde el inicio de su actividad.

Presento a continuación los principales logros, innovaciones y acciones implementadas, enfocados en la experiencia al usuario, para garantizar su adecuada atención.

Modernizamos los centros de atención: se fortaleció el canal telefónico con tecnología IP en reemplazo de la tecnología analógica, mejorando así notablemente la accesibilidad. Se implementó un sistema de respuesta de voz interactiva, IVR, para agilizar la consulta de los clientes, y fuimos pioneros en implementar un asistente virtual cognitivo con inteligencia artificial para la atención telefónica y por *WhatsApp*, disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

Naturgy incorporó una oficina virtual, canal digital de atención de clientes, donde en la actualidad pueden realizar el 100 por ciento de las consultas, trámites y reclamaciones. Así es que actualmente más del 90 por ciento de estos fueron resueltos por canales digitales y telefónicos durante el último año.

El proceso de facturación tuvo que adaptarse a los sucesivos cambios regulatorios exigidos en cada momento. Hemos implementado el envío de la factura digital vía correo electrónico para reducir el impacto ambiental y mejorar la eficiencia.

En el proceso de alta de clientes se implementaron sistemas innovadores como el Portal del Matriculado, en el año 2004, y la *app* Naturgy PIC en 2021, para digitalizar y agilizar trámites, y que los clientes cuenten con su trazabilidad.

Naturgy desplegó múltiples programas de expansión y acceso al servicio de gas para facilitar su financiación, como pueden ver en pantalla, posibilitando el acceso a sectores con mayores dificultades económicas.

Así mismo se evalúa la satisfacción al usuario. El ENARGAS estableció una medición en la que al menos el 95 por ciento de los reclamos procedentes que ingresan a la distribuidora deben ser resueltos en primera instancia por ésta, sin intervención del regulador. Naturgy ha logrado, de manera sostenida, el 98 por ciento, superando el objetivo.



Naturgy hace lo propio desde hace más de dos décadas. Con consultores de opinión calificados, medimos la calidad de nuestros procesos a través de encuestas de satisfacción a nuestros clientes. Los resultados obtenidos nos brindan información que nos permite evolucionar en la modernización y búsqueda de la eficiencia. Cabe mencionar que de manera sostenida revelan una alta calificación respecto de la calidad de nuestro servicio que es percibida por nuestros clientes.

Naturgy BAN ha cumplido con sus obligaciones regulatorias en cuanto al pago de la tasa de verificación y control, y el mantenimiento de las pólizas de seguro. Así mismo cumplió con todas sus obligaciones tributarias de índole nacional, provincial y municipal. Naturgy ha puesto a disposición de la autoridad regulatoria toda la información requerida, llevando su contabilidad conforme a las normas contables aplicables y a los criterios definidos por dicho organismo.

Estas acciones reflejan una gestión alineada con los principios de legalidad, responsabilidad y transparencia exigidas por el marco regulatorio.

Desde su llegada a Argentina, el grupo Naturgy ha destinado recursos, conocimientos y parte de sus beneficios en otras dimensiones que no surgen de una estricta exigencia legal o regulatoria. En lo referido a nuestra vinculación con la comunidad hemos impulsado programas sociales basados en tres áreas fundamentales: la educación, la preservación del medioambiente y el fomento del trabajo genuino e inclusivo. Tales programas son «Energía del sabor», «Sembrando Futuros», «Cuidemos nuestros recursos», «Emprendedores sociales», contribuyendo así a su desarrollo y con foco en el cuidado de los recursos naturales.

En referencia a nuestros colaboradores, anualmente se genera el plan de formación de acuerdo con las necesidades del área, del puesto, además de otros cursos obligatorios, para lo cual contamos con una plataforma *on-line* propia. Los cursos obligatorios tienen las siguientes temáticas: código ético, derechos humanos, formación frente al acoso, conflictos de interés, seguridad, salud y bienestar, ciberseguridad, sostenibilidad, voluntariado corporativo, entre otros.

En la gestión de riesgos implementamos el proyecto «Compromiso visible», de seguridad y salud, que procura evitar y prevenir accidentes tanto de sus trabajadores como de las empresas colaboradoras, proveedores y grupos de interés. Contamos con un plan de ciberseguridad, orientado a incrementar la prevención, protección e investigación en materia de ciberataques y, en consecuencia, reforzar la resiliencia de la compañía en los entornos digitales, con el fin de asegurar la protección de todos los activos de información de Naturgy.

En BAN también contamos con la certificación de Empresa Familiarmente Responsable, EFR Global. Utilizamos estándares internacionales que guían nuestros compromisos, estrategias e iniciativas con relación a la sustentabilidad; estos son los ODS, que son los Objetivos de Desarrollo Sostenible definidos por las Naciones Unidas, y los GRI, los nuevos Estándares Globales para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad.

BAN adoptó las políticas de *compliance* del Grupo Naturgy, incluyendo el Código de Ética y la política anticorrupción. Esto implica cumplir con leyes, normas y estándares éticos en todas las operaciones de la compañía con el objetivo de prevenir sanciones, riesgos legales y daños a la reputación de la empresa y sus empleados.

Lo expuesto evidencia el compromiso de Naturgy BAN y del grupo internacional del que forma parte, con la gestión del servicio a su cargo, así como en su interrelación con el medio en el que actúa y la búsqueda de la excelencia de su personal, contratistas y proveedores, todo ello en pos de la mejora continua que la impulsa.



En función de lo expuesto en la presente, así como en nuestro Informe de Cumplimiento, Naturgy BAN S.A., desde el inicio de su gestión, en el año 1992, hasta la actualidad, ha cumplido en lo sustancial con las obligaciones a su cargo; ha exteriorizado un conocimiento y desempeño satisfactorios, por lo que confía continuar brindando este servicio público en condiciones de calidad, seguridad y eficiencia.

Con nuestra gestión hemos contribuido al cumplimiento de los objetivos políticos establecidos por nuestra legislación para la actividad. En este sentido, y tal lo detallado, hemos alcanzado un constante nivel de cumplimiento de los estándares de calidad técnicos, comerciales y ambientales establecidos al respecto. Tal afirmación se corresponde con las conclusiones de los diversos informes técnicos elaborados por el regulador.

En esta línea reiteramos que desde Naturgy BAN ejercemos nuestro derecho a la solicitud de la prórroga de la licencia de distribución por un periodo adicional de 20 años, de conformidad con lo previsto en el artículo 6 de la Ley de Gas y las disposiciones de la Ley de Bases, por lo cual solicitamos a esa autoridad regulatoria prosiga con las acciones previstas en el marco regulatorio y, de corresponder, proponga al Poder Ejecutivo Nacional que nos conceda la referida prórroga de la licencia de distribución.

Muchas gracias.

**Sra. Presidenta (Dra. Suárez).**- Muchas gracias, señora Córdoba. Se deja constancia que el orador del día número 8 no hará uso de la palabra al haberse expresado el orador titular en el Orden del Día número 7.

#### 9.- Sr. Daniel Martini

**Sra. Presidenta (Dra. Suárez).**- Continuamos con el Orden del Día número 9, señor Daniel Martini, quien hablará en representación de la Asociación de Distribuidores de Gas, ADIGAS.

**Sr. Martini.**- Muy buenos días. Voy a compartir pantalla.

*-La exposición es acompañada de una presentación digital.*

**Sr. Martini.**- Buenos días, señora presidente, autoridades y demás participantes. Mi nombre es Daniel Martini y en mi condición de director de ADIGAS y apoderado de la asociación, voy a exponer la posición de la Cámara en esta Audiencia Pública.

ADIGAS nació en 1994, poco después del inicio de las licencias de distribución de gas natural, y fue creada para promover el desarrollo de la industria de gas natural, precisamente, en Argentina.

Integran esta asociación las distribuidoras de los grupos Camuzzi, Ecogas y Naturgy, y las compañías GasNea, LitoralGas y MetroGAS.

Desde el inicio de las operaciones, la gestión privada de la distribución de gas natural ha logrado duplicar la cantidad de usuarios; eran 4,7 millones en 1993 y hoy son 9,3 millones: más que el doble de usuarios. Y también ha duplicado la cantidad de localidades abastecidas en todo el país, que se elevó a 1230.

Se logró atender un crecimiento del 75 por ciento en la demanda, más que duplicando la infraestructura, con un 134 por ciento de crecimiento en kilómetros de gasoductos y cañerías. Para ello se realizaron inversiones por más de 3800 millones de dólares.

Esta Audiencia Pública está convocada para considerar los pedidos de extensión de licencias realizados por las distribuidoras de Gas Cuyana, de Gas del Centro y Naturgy BAN. En efecto, las licencias de nuestras asociadas vencen el 28 de diciembre de 2027, 35 años después del inicio de las operaciones. Según la legislación, cada una de ellas tiene derecho a una prórroga de 20 años, siempre que se haya dado cumplimiento en lo sustancial a las obligaciones que les impuso la licencia.

Para ejercer ese derecho debieron todas ellas realizar una solicitud de prórroga. En un todo de acuerdo con lo que estipula la Ley 24.076 y sus decretos reglamentarios, las distribuidoras han realizado ya los pedidos correspondientes. Y para considerar los de las empresas mencionadas, es que nos encontramos participando en esta audiencia.

La primera idea fuerza que deseamos transmitir, al evaluar la gestión de las distribuidoras en las últimas tres décadas, es en qué contexto se desarrollaron.

Como se puede observar en la imagen, desde 1992 hasta la fecha, las licencias de distribución acumularon más de 20 años sin estabilidad institucional ni tarifarias, con tarifas irregularmente congeladas y/o intervenidas por el Estado, que no cumplieron el propósito que les asigna la ley, y que queremos reiterar: las tarifas deben proveer a los distribuidores que operen en forma económica y prudente, la oportunidad de obtener ingresos suficientes para satisfacer todos los costos operativos razonables aplicables al servicio, impuestos, amortizaciones y una rentabilidad razonable.

La insuficiencia de ingresos que caracterizó toda esta etapa afectó la ecuación económico-financiera de los contratos, y comprometió el desarrollo de inversiones en expansión, destinándose las mismas a proyectos de confiabilidad y seguridad de los sistemas de distribución.

A pesar de las limitaciones descritas, como hemos escuchado en sus intervenciones y como queremos consignar seguidamente, cumplieron de manera satisfactoria las obligaciones esenciales de la licencia y demostraron su vocación de servicio público y su compromiso de largo plazo con los usuarios y con el país.

El primero y mayor de los resultados por el que debe ser evaluada la gestión de las empresas distribuidoras es su capacidad de haber expandido el sistema de distribución mediante la construcción de gasoductos y redes para llegar a todo lo largo y lo ancho del país. Como dijimos, desde 1992, la cantidad de usuarios de gas natural en Argentina se duplicó, pasando de 4,5 a 9,3 millones de usuarios. Un crecimiento del 106 por ciento.

Según la última Encuesta Permanente de Hogares del Indec, el 66 por ciento de la población argentina tiene acceso al gas natural por redes. Esta incidencia representa un crecimiento del 50 por ciento respecto del vigente en 1992. Que dos terceras partes de la población del país tenga gas natural por redes significa que nuestra expansión es una de las más importantes del mundo, superior a todos los países de la región, e incluso a Estados Unidos y a países de Europa. Ello fue posible gracias a inversiones superiores a los 3800 millones de dólares que más que duplicaron la infraestructura del sistema de distribución, construyendo más de 100.000 kilómetros de gasoductos, ramales y redes.

De más está decirlo: estas inversiones excedieron con creces los compromisos asumidos bajo sus licencias. Como se puede observar en la línea de tiempo, los periodos con tarifas normalizadas fueron los más intensos en inversiones, y el que se inicia podría ser el más importante de los 30 años de licencias, con un promedio anual cercano a los 200 millones de dólares en inversiones, superior incluso a la década de los 90.



Así, al finalizar el periodo de gestión iniciado con la nueva Revisión Quinquenal de Tarifas, las inversiones acumuladas por las distribuidoras se acercarán a los 4800 millones de dólares.

Gracias a estas inversiones, y con los altos y bajos que acompañaron la realidad económica de la Argentina durante las últimas décadas, las distribuidoras pudieron abastecer un crecimiento de la demanda del 75 por ciento. Pero no solo se trata de números, inversiones y obras. Las empresas distribuidoras, en estos 30 años, estuvieron orientadas a la satisfacción de los clientes, innovaron tecnológicamente para mejorar la calidad de servicio comercial, cumplieron plenamente la normativa laboral, y son el mejor lugar para trabajar de 13.500 colaboradores directos e indirectos.

Priorizaron la seguridad como valor central de su operación técnica, de su política laboral y de su comunicación a los clientes. Actuaron integradas a la comunidad, fueron socialmente responsables y estuvieron comprometidas con el cuidado del medioambiente. Aplicaron sólidos principios éticos a través de programas ejemplares de integridad y transparencia.

En suma, han cumplido en exceso y de manera notoria con las obligaciones sustanciales que les impuso el Estado nacional al otorgarles las licencias para prestar un servicio público esencial como la distribución del gas natural por redes.

En conclusión, queremos señalar que en 32 años de licencia las distribuidoras han invertido más de 3800 millones de dólares, e invertirán otros mil millones de dólares en el periodo de gestión que se está iniciando. A lo largo de más de 20 años las licenciatarias debieron operar sin la vigencia del marco legal tarifario, pero a pesar de ello duplicaron la cantidad de usuarios, extendieron redes, operaron de manera confiable y segura y cumplieron con sus obligaciones sustanciales.

Las licenciatarias tienen derecho a una única prórroga que extienda sus licencias, en tanto hayan cumplido con sus obligaciones fundamentales, cosa que ha ocurrido.

*-Suena el timbre indicando la pronta finalización del tiempo asignado.*

**Sr. Martini.-** Adigas considera que sus asociadas acreditan holgadamente las condiciones para acceder a un nuevo periodo de 20 años de licencia, a partir del 28 de diciembre de 2027.

Muchísimas gracias.

**Sra. Presidenta (Suárez).-** Muchas gracias, señor Martini.

### **Finalización**

**Sr. Presidente (Ing. Casares).-** Habiendo finalizado la exposición de los oradores inscriptos, y siendo las 10 horas y 24 minutos del jueves 31 de julio de 2025, y no habiendo más expositores ni interesados en participar, esta Presidencia declara el cierre de la Audiencia Pública N.º 108.

Que conste en actas.

**Sra. Presidenta (Dra. Suárez).-** De esta manera, tal y como lo ha anunciado el Presidente de esta audiencia, damos por finalizada la Audiencia Pública N.º 108.

Muchas gracias por su presencia y participación.

*-Es la hora 10:24.*



María Lorena Cabrera

Taquiígrafa

CABRERA MARÍA  
LORENA



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional  
AÑO DE LA RECONSTRUCCIÓN DE LA NACIÓN ARGENTINA

**Hoja Adicional de Firmas**  
**Informe gráfico**

**Número:**

**Referencia:** AUDIENCIA PUBLICA N° 108 VERSION TAQUIGRAFICA / MARIA LORENA CABRERA

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 22 pagina/s.