



INFORME DE GESTIÓN LIC. FEDERICO BERNAL

Argentina unida



Gerencia de Protección al Usuario

MARZO - DICIEMBRE 2020



ENARGAS
ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS

Autoridades

Intervención

Lic. Federico Bernal

Departamento de Planificación Regulatoria - Revisión Tarifaria
Decreto N° 278/20

Ing. Hugo Daniel Muñoz

Departamento de Gestión de la Información

Lic. Antonella Di Menna

Departamento de Economía del Gas

Lic. Oscar Héctor Natale

Gerencia General

Dr. Osvaldo Felipe Pitrau

Secretaría del Directorio

Dra. María Tereza Pittorino Díaz

Unidad de Auditoría Interna

Cra. Beatriz Suárez Trillo

Gerencia de Protección del Usuario

Dr. Héctor Domingo Maya

Gerencia de Innovación Tecnológica

Ing. Ana Carina Buccieri

Gerencia de Distribución y Gas Natural Vehicular

Ing. Jorge Osvaldo José Deferrari

Gerencia de Transmisión

Ing. Luis María Buisel

Gerencia de Despacho de Gas

Sr. Favio Marcelo Pezullo

Gerencia de Desempeño y Economía

Lic. Fabián Marcelo Bello

Gerencia Regional Delegaciones

Dra. Natalia Judith Lascano

Gerencia de Asuntos Legales

Dra. Carolina Inés Guerra Bianciotti

Gerencia de Recursos Humanos y Relaciones Institucionales

Sr. Eric Oscar Salomone Strunz

Dr. Claudio Oscar de la Fuente (adjunto)

Gerencia de Administración

Cr. Darío Javier Echazú

Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicación

Ing. Ramiro Pigliapoco

Carta de la Gerencia de Protección al Usuario

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes en mi carácter de Gerente de Protección del Usuario y la Usuaría, con el fin de dar cuenta de un informe de gestión de cara a la sociedad argentina de los proyectos, logros y avances que hemos realizado junto al equipo de trabajo de esta Gerencia.

Es importante destacar que el Ente ha realizado a lo largo de estos nueve meses de gestión entre marzo y diciembre de 2020, una serie de acciones que tienen como objetivo empoderar a usuarios y usuarias del servicio de gas por redes, con la finalidad de proteger sus derechos.

En este marco, se han creado ocho Comisiones de Usuarios y Usuarías: Subdistribuidoras de gas, Pequeña y Mediana Empresa (PyMEs), Inquilinos e inquilinas, Entidades de Bien Público (Subcomisiones Clubes de Barrio, Entidades Religiosas, Discapacidad), Red Nacional de Multisectoriales, Empresas Recuperadas y Cooperativas de trabajo, Expendedores de GNC, Adultos y Adultas Mayores, con el propósito de generar espacios de participación en los que estén representados diferentes actores de la sociedad civil siempre en estricta relación con el servicio público regulado por el ENARGAS. Estos espacios funcionan como verdaderas audiencias permanentes, y su creación ha sido parte del eje central de la Intervención a cargo del Lic. Federico Bernal, entre las mandas a su cargo y en el marco de las políticas de inclusión social, para dar soluciones y mejoras a los sectores más vulnerables, así como también a los sectores productivos en relación con el acceso al servicio esencial del gas natural en los términos de la Ley N° 24.076.

Además, las comisiones promueven el debate y el empoderamiento de diferentes actores, enriqueciendo así la interacción con el Organismo.

Un paso más en la recuperación de las competencias que le otorga al ENARGAS la Ley N.º 24.076 en materia de protección de los derechos de los usuarios y las usuarias.

Hemos intervenido en proyectos de convenios de colaboración con el Ministerio de Desarrollo Social, el PAMI, la Secretaría de Energía de la provincia de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur, y estamos trabajando en el proceso de firma con el Ministerio de Desarrollo Territorial y Hábitat respectivamente, a los fines de propender a la ampliación del acceso al servicio de gas por redes a potenciales usuarios y usuarias en situación de vulnerabilidad social.

Se instituyó una mesa de trabajo con la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), la Dirección Nacional de Defensa al Consumidor y la Dirección Provincial de Defensa al Consumidor de Buenos Aires. De la misma manera, se constituyó una mesa de trabajo intersectorial de regímenes diferenciales, con la Secretaría de Deportes, Secretaría de Energía, Secretaría de Culto, CENOC y Jefatura de Gabinete.

A partir de las medidas de Aislamiento/Distanciamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO), se viene realizando un monitoreo permanente de los canales de atención de las Licenciatarias tanto en sus sitios web, así como en sus aplicaciones informáticas. Se dictó la Resolución N.º 25/20, relativa al mecanismo de toma de estado del medidor bajo declaración jurada del usuario. También se emitió la Resolución N.º 35/20 (prorrogada mediante Resolución N.º 145/20) que contempla los casos de los/as usuarios/as residenciales y aquellos no residenciales que no hayan podido efectuar la declaración jurada (Res. N.º 25/20), previendo que las prestadoras del servicio realicen la estimación utilizando el menor registro de consumo correspondiente al mismo período de los tres últimos años.

A partir de la vigencia del Decreto DNU N.º 311/2020 que determinaba la prohibición de corte de suministro para ciertos usuarios y usuarias en los términos allí dispuestos, se han generado varias acciones: a) remisión de padrón de usuarios del servicio a la Autoridad de Aplicación; b) Identificación y empadronamiento de posibles beneficiarios del Decreto N.º 311/20, mediante la carga de un

formulario web del ENARGAS. c) se elevó al Ministerio de Desarrollo Productivo un informe, recomendando modificar el Artículo 1º del Decreto N.º 311/2020, respecto a la limitación establecida de “hasta TRES (3) facturas consecutivas o alternas” y el lapso de vigencia de la medida, el cual fue tenido en cuenta mediante el Decreto N.º 543/2020; d) remisión de Nota al Ministerio de Economía -NO-2021-19804478-APN-DIRECTORIO#ENARGAS-, a efectos de que en su carácter de Autoridad de Aplicación, informe cuál es la tasa de interés a contemplar en la financiación de los planes de pago previstos en el artículo 6º del Anexo de la Resolución MDP N° 173/20, reglamentaria del Decreto DNU N° 311/20 e indique respecto de las definiciones o medidas que se hubieran adoptado, en cuanto quién asume el costo de tal financiación y, eventualmente cuál sería el mecanismo.

Se dictó la Resolución ENARGAS N.º 125/2020, permitiendo que los inquilinos de hotel familiar, residencial o casa de pensión puedan acceder a la información de la facturación de gas.

Implementamos la atención telefónica federal del 0800-333-4444, para consultas y reclamos del ENARGAS. Esta medida resulta una mejora del canal telefónico permitiendo la incorporación, bajo una plataforma centralizada ISSABEL, de todo el personal disponible en las Delegaciones Regionales, posibilitando ampliar la capacidad de atención incorporando más tramas y operadores para la atención. Pusimos en marcha las notificaciones virtuales a los usuarios que tramitan reclamos ante el Organismo.

Con respecto al Régimen tarifario específico para Entidades de Bien Público, mensualmente se realiza la verificación y el control de los usuarios incorporados al Régimen, y hubo recategorización de Entidades de Bienes Públicos que posibilitaron el acceso al beneficio lo que fue implementado por la respectiva autoridad de aplicación.

Se continuó con el proceso de regularización de la información para identificación de los usuarios, iniciándose los respectivos procedimientos sancionatorios a aquellas prestadoras que no cumplieron con las pautas de mejora de la calidad de la información a los usuarios.

Esta gestión logró la eliminación de los criterios adicionales de exclusión contribuyendo a incorporar a nuevos beneficiarios a la Tarifa Social. Esta medida excluyente fue implementada por la Secretaria de

Energía en el año 2019 para el acceso al Registro de Beneficiarios de Tarifa Social.

En materia de regulación sobre aspectos del servicio comercial, mediante Resolución RESOL-2021-96-APN-DIRECTORIO#ENARGAS “Presupuestos Mínimos para la Atención al Público”, se establecieron pautas y obligaciones para las Prestadoras en aspectos relativos a la gestión comercial, atención al público y canales.

Otro proyecto es el de Factura Unificada, que tiene como objetivo establecer un comprobante único de Liquidación del Servicio Público.

Se inició el proyecto de “Agente Virtual (chat bot) en el sitio WEB Enargas”, concerniente a la implementación de la herramienta Agente Virtual como medio para brindar información a usuarios e interesados y canalizar la atención de consultas y reclamos en la oficina virtual (OV).

También venimos trabajando en un proyecto que llevará a cabo un proceso de georreferenciación de usuarios beneficiarios de la Tarifa Social y del Régimen de Entidades de Bien Público de todo el país, teniendo en cuenta las zonas bioambientales.

Desde la Gerencia de Protección de Usuarios asumimos el compromiso de acompañar al Gobierno Nacional en las políticas de inclusión social, cumpliendo el mandato de proteger los derechos de toda la ciudadanía, y en este sentido seguiremos avanzando para que los distintos usuarios y usuarias vean respetados sus derechos.

Un gran abrazo.

Sin otro particular saluda atte.

Dr. Héctor Domingo Maya

GERENTE DE PROTECCIÓN DEL USUARIO
ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS

LOGROS CUMPLIDOS

ACCIONES EN EL MARCO DEL DECRETO DNU N° 311/20

En el marco del Decreto DNU N° 311/20 y su reglamentación, por el que se impidiera el corte de suministro a ciertos usuarios, se han generado varias acciones entre las que se destacan las siguientes:



REMISIÓN DEL PADRÓN DE USUARIOS A LA AUTORIDAD DE APLICACIÓN

Se remitió al MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO, en el marco del Decreto N° 311/20 y su reglamentación a través de la Resolución N° 173/20, en su carácter de Autoridad de Aplicación, la información de usuarios a los fines de la producción del informe del Art. 1° del Anexo de la citada Resolución.



FORMULARIO WEB. SOLICITUD DE INCLUSIÓN AL RÉGIMEN

Se implementó un acceso en la página web del ENARGAS con un banner bajo el título "Emergencia Sanitaria. Prohibición de Cortes. Beneficiarios DNU N° 311/20", a efectos de que los usuarios y usuarias que consideraran que le asistían los motivos para ser incluidos entre los beneficiarios, pudieran solicitar su inclusión al régimen, conformándose a su vez un registro de beneficiarios, el cual fue puesto a disposición de las prestadoras del servicio y de la autoridad de aplicación.

Al 31 de diciembre, han ingresado DIEZ MIL SETECIENTOS DIEZ (10.710) solicitudes oportunamente trasladadas a las prestadoras del servicio para evitar el corte de suministro de estos usuarios y usuarias durante el amparo del citado Decreto. Cabe destacar que los beneficiarios de Tarifa Social se encuentran contemplados por esta normativa y a la fecha su cantidad asciende a 1.041.458.



PUBLICIDAD POR PARTE DE LAS PRESTADORAS

Se instruyó a las prestadoras del servicio para que procedieran a efectuar las publicaciones pertinentes, incluyendo en sus páginas WEB el acceso al formulario de solicitud de beneficiario del Decreto DNU N° 311/20 de la página del ENARGAS.



CONTROL DE IMPLEMENTACIÓN POR PARTE DE LAS PRESTADORAS

Se ejecutaron controles y acciones de seguimiento a los sitios webs de las prestadoras, con el objetivo de verificar la correcta difusión del alcance de la reglamentación; como así también sobre el acceso al formulario publicado en la página web del ENARGAS para solicitar la inclusión como beneficiario.



ACCESO DE LAS PRESTADORAS AL REGISTRO DE BENEFICIARIOS

Se implementó un acceso virtual para las prestadoras del servicio, a efectos de que diariamente pudieran descargar el registro de beneficiarios conformado por las solicitudes ingresadas a través del formulario web.



INFORMACIÓN EN AVISOS DE DEUDA

A fin de evitar cortes de suministro a usuarios eventualmente alcanzados por la medida durante el amparo del Decreto, se instruyó a las prestadoras del servicio a que todo aviso de deuda que se emitiera por facturas con vencimiento dentro del plazo de vigencia del decreto, contuviera una comunicación al usuario otorgando un plazo para que pudiera acreditar su condición de beneficiario.



RECOMENDACIÓN PARA LA MODIFICACIÓN DEL DECRETO DNU N°311/20

En el contexto del aislamiento social, preventivo y obligatorio, establecido originalmente por el Decreto DNU N° 297/20 y en razón de sus sucesivas prórrogas dada la evolución de la pandemia de coronavirus, se elevó al Ministerio de Desarrollo Productivo un informe, recomendando modificar el Art. 1° del Decreto DNU N° 311/20, respecto a la limitación establecida de “hasta TRES (3) facturas consecutivas o alternas” y el lapso de vigencia de la medida. El mismo fue tenido en cuenta en la emisión del Decreto DNU N° 543/20 ampliándose la cantidad de facturas a considerar en caso de mora o falta de pago a “hasta SEIS (6) facturas consecutivas o alternas”; y prorrogándose la vigencia por un plazo adicional de 180 días corridos.



RESOLUCIÓN ENARGAS N°25/20. TOMA ESTADO DE MEDIDOR MEDIANTE DECLARACIÓN JURADA DEL USUARIO

A raíz de las primeras restricciones en la circulación como consecuencia del ASPO, en lo relativo a la lectura de medidor, se elaboró la norma relativa al mecanismo de toma estado de medidor aportado por el usuario en carácter de declaración jurada, durante el lapso de vigencia del aislamiento, con alcance a usuarios no residenciales y usuarios residenciales nuevos en el servicio o con histórico de consumo menor a un año.



RESOLUCIÓN ENARGAS N°25/20. CONTROL DE IMPLEMENTACIÓN POR PARTE DE LAS PRESTADORAS

A raíz de las primeras restricciones en la circulación como consecuencia del ASPO, se han realizado controles y acciones de seguimiento a los efectos de verificar si las Prestadoras difunden a sus usuarios, en el espacio virtual y otros medios habilitados, sobre el mecanismo de toma estado de medidor aportado por el usuario en carácter de declaración jurada.



RESOLUCIÓN ENARGAS N°35/20. CONSUMOS ESTIMADOS

Se trabajó en la elaboración de la norma mediante la cual –para usuarios residenciales y aquellos no residenciales que se hayan visto imposibilitados de utilizar el mecanismo previsto en la Resolución ENARGAS N° 25/20–, en los casos en que las prestadoras del servicio tuvieran que estimar consumos en el contexto del ASPO, realicen esa estimación utilizando el menor registro de consumo correspondiente al mismo período de los últimos tres años. Esta medida de carácter excepcional, originalmente prevista por un lapso de 60 días fue prorrogada en dos oportunidades por Resoluciones ENARGAS N° 145/20 y 247/20.



RESOLUCIÓN ENARGAS N°35/20. INFORMACIÓN PARA EL USUARIO

Se ha emitido la normativa que establece que las Prestadoras deben informar a los usuarios respecto a los consumos históricos considerados en la emisión de facturas con lectura estimada, en formato digital, a través de los medios y canales electrónicos disponibles.



INFORMACIÓN AL USUARIO

En el contexto del aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO) se ha emitido normativa estableciendo la obligación a las Prestadoras de informar a sus usuarios respecto a los consumos históricos considerados en la emisión de Liquidaciones de Servicio Público con lectura estimada.



CREACIÓN DEL AREA DE REGIMENES DE BENEFICIOS

A través de la Resolución RESOL-2020-339-APN-DIRECTORIO #ENARGAS se ha creado el área de Regímenes de Beneficios en el ámbito de la Gerencia de Protección del Usuario, entre cuyas responsabilidades se encuentra gestionar y administrar los registros que incluyen aquellos usuarios contemplados dentro de los Regímenes Tarifarios Preferenciales, actualmente estos Regímenes se conocen como Registro de Beneficiarios de Tarifa Social y Régimen Tarifario Específico para Entidades de Bien Público.



ADECUACION DEL REGISTRO DE BENEFICIARIOS DE TARIFA SOCIAL

Se ha sugerido la adecuación del Registro de Beneficiarios de Tarifa Social proponiendo a la Secretaría de Energía, por medio de la Nota NO-2020-44749496-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, la eliminación de los criterios adicionales a la normativa, implementados por la ex Secretaría de Gobierno de Energía en julio de 2019 a través de la Nota NO-2019-52889290-APN-SGE#MHA. Estos cambios se concretaron con el envío de la Nota NO-2020-72487175-APN-SE#MEC desde la Secretaría de Energía a la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES), organismo responsable de realizar los cruces de información respecto a Tarifa Social. Esta gestión contribuyó a incorporar nuevos beneficiarios de Tarifa Social que anteriormente eran rechazados por criterios de exclusión adicionales a la normativa vigente.



RÉGIMEN TARIFARIO ESPECÍFICO PARA ENTIDADES DE BIEN PÚBLICO

Desde el mes de marzo a la fecha se han validado e incorporado 971 nuevos usuarios al régimen Tarifario Específico para Entidades de Bien Público. Entre ellos se destaca que, además de fundaciones, asociaciones civiles sin fines de lucro y centros de jubilados y pensionados.



COMISIONES DE USUARIOS Y USUARIAS

Desde marzo de 2020, con el propósito de crear espacios de participación que funcionen como verdaderas audiencias públicas permanentes en las que estén representados diferentes sectores de la sociedad civil, se han creado las siguientes ocho Comisiones: Subdistribuidoras de gas, Pequeña y Mediana Empresa (PyMEs), Inquilinos e inquilinas, Entidades de Bien Público (Subcomisiones Clubes de Barrio, Entidades Religiosas, Discapacidad), Red Nacional de Multisectoriales, Empresas Recuperadas y Cooperativas de trabajo, Expendedores de GNC, Adultos y Adultas Mayores.



ACCESO DE INQUILINOS A LA INFORMACIÓN DE LA FACTURACIÓN DE GAS

Se dictó la Resolución N° 125/2020, permitiendo que los inquilinos de hotel familiar, residencial o casa de pensión puedan acceder a la información de la facturación de gas.



CONVENIO DE COOPERACIÓN CON EL INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS SOCIALES PARA JUBILADOS Y PENSIONADOS

Alcanza a los Centros de Jubilados registrados en el PAMI para que puedan incorporarse al padrón de Entidades de Bien Público lo que les permitiría acceder a una tarifa diferencial y además, para incorporarlos en el Régimen del DNU N°311/20.

Para que los usuarios y usuarias puedan canalizar reclamos y consultas y que los Funcionarios Responsables puedan dar debido tratamiento y resolución a los mismos.



RECLAMOS RESUELTOS

Se resolvieron múltiples reclamos ingresados al ENARGAS por:

- Rehabilitación del servicio,
- Refacturación del servicio por estimaciones erróneas,
- Emisión de notas de crédito a usuarios PyMEs por cobro de reserva de capacidad estando la empresa cerrada por el ASPO,
- Planes de pago con quita de intereses,
- Restablecimiento y/o acceso a la tarifa social,
- Reducción de deuda a usuarios con vulnerabilidades,
- Gestión de deuda y recategorización con tarifa de entidad de bien público,
- Adecuación de la reserva de capacidad,
- Gestión para determinar la factibilidad de conexión a gasoductos disponibles



ATENCION FEDERAL TELEFÓNICA – 0800-333-4444

Se implementó, con fecha 23/07/2020, un esquema de atención telefónica federal del 0800-333-4444 de todos los contactos recibidos en el Organismo por dicho canal, para ser tramitados como consultas y reclamos. Dicha modalidad de atención, resulta una mejora del canal telefónico permitiendo la incorporación, mediante una plataforma centralizada, de todo el personal disponible en las Delegaciones Regionales, las que, actualmente cumplen su función con solo una trama telefónica en la central de cada Delegación. Al respecto, considerando que el 70% de los contactos se producen por medio de dicho canal, la implementación en cuestión permite ampliar la capacidad de atención incorporando más tramas y en consecuencia más operadores/funcionarios para la atención.



PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA FEDERAL – 0800-333-4444

Se desarrolló la primera versión del Protocolo de Atención del Canal Telefónico, el cual, deben aplicar los funcionarios responsables como criterios uniformes, orientadores y de buenas prácticas en la tarea de atención del usuario por dicho canal. El protocolo en cuestión fue comunicado a la Coordinación de Delegaciones.



MODIFICACIÓN EN PRE ATENDEDORES PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA FEDERAL DEL 0800-333-4444

Se incorporó la grabación de las locuciones del pre atendedor de la central telefónica de las Delegaciones. Posteriormente, se modificó el mensaje de locución en el pre atendedor de los números de teléfonos de las Delegaciones, a fin de canalizar todos los llamados ingresados al 0800-333-4444, todo en concordancia con el esquema de atención telefónica federal. Asimismo, se incorporó el mensaje informando al contacto que la llamada puede estar siendo grabada para garantizar la calidad de atención del usuario y usuaria.



MODIFICACIÓN LOCUCIÓN 0800-333-4444 – ASPO

Se requirió la modificación por parte del proveedor de telefonía de la locución de la línea 0800-333-4444 para incorporar el mensaje informando que la atención presencial se encuentra suspendida por estrictas razones sanitarias de público conocimiento.



CRONOGRAMA HORARIO DE ATENCIÓN DEL 0800-333-4444

Se definió, para el nuevo esquema de atención telefónica federal, el cronograma de atención para el horario invernal extendido en coordinación con la Coordinación de Delegaciones Regionales y todas las Delegaciones, con el fin de, asegurar durante toda la franja horaria de 8:00 a 20:00, la atención brindada por un grupo de funcionarios acorde a la demanda. Así como el horario de 10:00 a 16:00 el resto de los meses.



MEJORA DE LA APLICACIÓN TELEFÓNICA ISSABEL

Se definió y requirió a GTIC la implementación de mejoras en la interface de Issabel para que los funcionarios conectados a la plataforma puedan visualizar la información sobre las Prestadoras del servicio de gas natural por redes (medios de atención, canales de pago y facturas modelo) y tener conocimiento del detalle de internos de cada funcionario habilitado en el horario de atención.



ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS ENRG

Modificaciones en el sistema de gestión de consultas y reclamos con el fin de mejorar la trazabilidad informativa de la gestión. El objetivo del cambio es por la necesidad de contar con información precisa para la identificación de las diversas problemáticas que se presentan en la gestión de consultas y reclamos.



DEFINICIÓN DE CRITERIOS UNIFORMES PARA LA TRAMITACIÓN DE RECLAMOS ENARGAS

Se llevaron a cabo reuniones con las Delegaciones Regionales, a fin de transmitir los criterios uniformes definidos para la tramitación de Reclamos tramitados en el Organismo, abarcando los siguientes aspectos:

- Emisión facturas con vencimientos en un mismo mes.
- Astreintes.
- Notificación electrónica.
- Planes de pago y su relación con reclamos.
- Res. ENRG 35/20.
- Utilización del contenido de la aplicación AARRCO.
- Reclamos por cortes ante falta de pago, su documentación.
- Atención Federal Telefónica.



NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

Implementación de notificaciones virtuales a los usuarios que tramitan reclamos ante el Enargas. Esta modalidad adoptada, con carácter de contingencia ante el aislamiento y la suspensión de notificación postal por medio del Correo Argentino, permite que mediante correos electrónicos los reclamantes (usuarios) puedan notificarse de la solución brindada a su trámite de reclamo. Se remitió a la Coordinación de Delegaciones Regionales dicho procedimiento a los fines de homogeneizar la notificación por la vía de correo electrónico.



RELEVAMIENTO TURNO WEB – ATENCION CONSULTAS Y RECLAMOS ENARGAS

Se realizó el relevamiento del canal de atención presencial de consultas y reclamos en Sede Central para la implementación de turnos web en la plataforma Mi Argentina Turnos, correspondiente al Sistema Nacional de Turnos. Posteriormente, el relevamiento fue remitido a los efectos de su implementación.



RELEVAMIENTO DEL FLUJO DE CONTACTOS INGRESADOS POR CANAL ELECTRÓNICO

Se realizó el relevamiento sobre la cantidad de ingresos de contactos por el canal electrónico (correo electrónico, Oficina Virtual y Formulario Web) a fin de implementar una propuesta de tratamientos de las presentaciones recibidas para requerir la colaboración de las Delegaciones Regionales en virtud del aumento considerable de ingresos, previendo a futuro instrumentar la federalización del canal en cuestión.



ADECUACION DEL ÁREA DE ATENCION DE CONSULTAS Y RECLAMOS ENARGAS

Se elaboró un proyecto con el análisis de las funciones y responsabilidades del Área de Atención de Consultas y Reclamos. Mediante un proceso de búsqueda interna se amplió la dotación del área en un total de diez personas.



PUBLICACIÓN WEB ENARGAS – DATOS RECLAMOS ENARGAS

Se elevó la propuesta del texto descriptivo y análisis metodológico de publicación sobre reclamos Enargas 2018 a 2020, sugiriendo gráficos para el análisis y validando las bases de datos a ser empleadas.



DECRETO 278/20 – LEY 27.541

En el marco de la auditoría post R.T.I. Atención de Usuarios – UNLA, período 2017-2020, se remitió información requerida con relación al área de atención de consultas y reclamos, específicamente, cantidad de consultas y reclamos, tipificaciones y estados, así como también, los procedimientos vigentes y los planes de contingencia implementados.



RESOLUCIÓN DE DIVERSOS RECLAMOS

Se dio respuesta a diversos reclamos ingresados en esta etapa a saber:

- Reclamo 6684/20: se dio respuesta al informe enviado desde la Coordinación de Delegaciones Regionales.
- Reclamos Provincia de Santa Cruz: se informó sobre los registros de reclamos de la Provincia de Santa Cruz, en particular de la localidad Puerto Santa Cruz.
- Reclamo ENRG 7912/20: a pedido del Interventor del ENARGAS se tramitó el reclamo de la Sra. Ada Iris Garcia por factura elevada.
- Reclamos ENRG – art. 5° de la Resol. 35/20: se definió un tratamiento unificado para ser aplicado por todos los Funcionarios Responsables de Sede Central y Delegaciones Regionales con un texto excepcional y exclusivo para incorporar en las notas de verificación a enviarse al reclamante cuando la solución de la Prestadora sea más beneficiosa que la normativa.
- Resoluciones de los Funcionarios Responsables de las Delegaciones de los Reclamos 5422/19 y 8770/19: se revisaron y devolvieron para su corrección o sin observaciones para notificar a las partes.



EVOLUCIÓN DE RECLAMOS PUBLICADOS EN EL SITIO WEB

Se han confeccionado informes gráficos para su publicación y difusión en el sitio web del Organismo sobre:

- Reclamos de las Licenciatarias de Distribución (2018-2020), los cuales permiten analizar la evolución de los reclamos ingresados y resueltos en cada período según su tipología y canal de recepción.
- Evolución de los reclamos de Licenciatarias de Distribución en general y de los presentados por temas de facturación en particular, durante el período ASPO. Análisis comparativo y descripción de las variaciones respecto al mismo período del año 2019



PARTICIPACIÓN EN ARIAE (ASOCIACIÓN IBEROAMERICANA DE ENTIDADES REGULADORAS DE LA ENERGÍA)

En representación del Organismo, en su carácter de regulador miembro de la Asociación, y como participantes del Grupo de Trabajo de Consumidores, lideramos y elaboramos el informe de investigación sobre “Estrategias de Información y Atención al Consumidor de Energía”, cuya presentación se formalizará en la próxima junta anual ordinaria de la asamblea general.



INDICADORES DE CALIDAD COMERCIAL

Se publicaron en el sitio web del ENARGAS los indicadores comerciales de las Distribuidoras correspondientes al año 2019.



INFORME DE FACTURACIÓN DE METROGAS

Se elaboró un informe con todas las inconsistencias detectadas en la facturación de Metrogas S.A. que dieron lugar a la resolución de sanción e intervención del proceso de facturación de la Distribuidora. En dicha intervención participa un representante de esta gerencia.



CANALES DE ATENCIÓN PARA CONSULTAS Y RECLAMOS DURANTE ASPO

En Sede Central del ENARGAS se registraron 4.173 “consultas” por los diferentes canales de atención sobre un total de 6.575 en todo el país, verificándose un incremento de aproximadamente el 50% respecto del año anterior para los meses de marzo a mayo. Asimismo, se tramitaron 893 reclamos (marzo 530, abril 234 y mayo 129) sobre un total de 1503 en todo el Ente.



REPORTES GENERADOS

Se ha establecido una dinámica generación de reportes con información de las Distribuidoras y Subdistribuidoras, entre los que se pueden mencionar los siguientes:

- Informe de Subdistribuidoras: deudas de los usuarios con las subdistribuidoras.
- Informe de Distribuidoras: deudas de las Subdistribuidoras con las Distribuidoras.
- Cobrabilidad: cobrabilidad de las Distribuidoras desde el 20/03/2020 (ASPO).
- Morosidad por grupos de usuarios: usuarios con deuda a las Distribuidoras correspondientes a: Entidades de Bien Público, Cooperativas, Clubes de Barrio, Centros de Jubilados, Empresas Recuperadas.
- Zona Fría: volúmenes y usuarios de zonas frías con tarifa plena.
- Tarifa Social: evolución de los usuarios beneficiarios de la Tarifa Social.
- Reclamos realizados por otras vías de ingreso no convencionales (redes sociales, delegaciones).
- Morosidad de GNC: deuda total y facturas adeudadas por los usuarios de GNC.
- Atención del 0800: evolución de las llamadas atendidas.
- Cantidad de usuarios: por Distribuidoras, tipo de usuarios, categoría y provincias.
- Altas y bajas de usuarios: evolución de las altas y bajas de usuarios por Distribuidora y tipo de usuarios.
- Usuarios GLP: volúmenes facturados y cantidad de usuarios de GLP por provincia, distribuidora y categoría.
- Usuarios GN: volúmenes facturados y cantidad de usuarios de GN (GN, GNC y GNP) por provincia, distribuidora y categoría.
- Acciones de las áreas de la GPU y Logros de las comisiones: confección de informe mensual detallando las tareas generales y operativas realizadas por cada área, también se detallan y los logros obtenidos por parte de cada comisión.
- Template semanal: se detallan las tareas propias realizadas gerencia, tareas y proyectos vinculados con las comisiones, tareas y proyectos vinculados a gestión de la información, vinculados al área de asuntos institucionales, vinculados a la comisión de coordinación y centralización – Decreto 278/20 – Ley 27.541 y por último nuevas ideas, sugerencias, temas a resolver.



REGISTROS DE CONSULTAS Y RECLAMOS ENARGAS

Se registraron durante el año 2020, un total de 62.570 Consultas y 12.057 Reclamos, de los cuales 22.327 consultas y 5.856 reclamos fueron tramitados en Sede Central por una dotación de 14 funcionarios, dos de los cuales fueron incorporados a partir del mes de noviembre.

Consultas 2020

MES	SEDE CENTRAL	DELEGACIONES	TOTAL
ENERO	1.196	1.105	2.301
FEBRERO	1.072	1.012	2.084
MARZO	936	907	1.843
ABRIL	2.763	1.332	4.095
MAYO	1.882	1.292	3.174
JUNIO	1.824	1.762	3.586
JULIO	2.070	3.218	5.288
AGOSTO	2.747	6.703	9.450
SEPTIEMBRE	3.170	8.651	11.821
OCTUBRE	2.050	5.856	7.906
NOVIEMBRE	1.184	4.722	5.906
DICIEMBRE	1.433	3.758	5.191
TOTAL	22.327	40.318	62.645

Reclamos 2020

MES	SEDE CENTRAL	DELEGACIONES	TOTAL
ENERO	573	300	873
FEBRERO	500	247	747
MARZO	530	239	769
ABRIL	234	241	475
MAYO	326	297	623
JUNIO	509	428	937
JULIO	464	646	1.110
AGOSTO	498	888	1.386
SEPTIEMBRE	628	839	1.467
OCTUBRE	720	582	1.302
NOVIEMBRE	475	721	1.196
DICIEMBRE	387	785	1.172
TOTAL	5.844	6.213	12.057

OTROS TEMAS

La tarea de la gerencia se complementa con varias acciones desarrolladas que se detallan a continuación.



TAREAS DE CAPACITACIÓN

Se ha participado en varias acciones de capacitación sobre “Uso responsable del gas, eficiencia energética y prevención de accidentes por inhalación de monóxido de carbono”. Se explicaron situaciones de riesgo que se pueden producir, medidas de prevención y consumo eficiente.



CAPACITACIÓN INTERNA – REGLAMENTACIÓN DE REGULACIÓN ENERGÉTICA – ENARGAS

Se participó en la capacitación del Curso Básico de Regulación Energética, del “Programa de consolidación de conocimientos básicos de la regulación del transporte y la distribución de gas natural en Argentina para personal de ENARGAS”, elaborando y exponiendo en representación de la GPU las nociones básicas sobre el procedimiento de atención de consultas y reclamos del Organismo.



TALLER ENARGAS - REGULACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DEL GAS NATURAL

Participación en el taller CEARE – ENARGAS, llevado a cabo los días 8 y 10 de septiembre, en el horario de 10 a 13 horas, brindado una reseña informativa sobre derechos de los usuarios y otras cuestiones relacionadas con el trámite de Reclamo ante el ENARGAS.

AVANCES

ACCIONES EN EL MARCO DEL DECRETO DNU N° 311/20

En el marco del Decreto DNU N° 311/20 y su reglamentación, por el que se impidiera el corte de suministro a ciertos usuarios, se han generado varias acciones entre las que se destacan las siguientes:



GEORREFERENCIACIÓN DE BENEFICIARIOS DE TARIFA SOCIAL Y REGIMEN PARA ENTIDADES DE BIEN PÚBLICO

Junto a la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicación se está trabajando en el desarrollo de un mapa interactivo en el que se puedan identificar geoespacialmente los beneficiarios de los regímenes de beneficios, el mismo se encuentra en su etapa final.



REGISTRO DE BENEFICIARIOS DE TARIFA SOCIAL

Colaboración para la creación de un Registro de Inquilinos e Inquilinas en el ámbito de la Secretaría de Energía con el fin de facilitar su ingreso al Registro de Beneficiarios de Tarifa Social, en virtud de su condición. Además de la creación del Registro, nos encontramos colaborando en la modificación del criterio de exclusión para quienes son inquilinos o inquilinas y perciben ingresos hasta tres (3) Salarios Mínimos Vitales y Móviles (SMVM), teniendo en cuenta que el límite es dos (2) SMVM. Asimismo, se ha propuesto que para los casos que perciban menos de 2 SMVM, se incremente el beneficio de los bloques a subsidiar.



PROYECTO DE REGIMEN TARIFARIO DIFERENCIADO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Desde la Gerencia se ha colaborado en un proyecto de ley para la creación de una tarifa inclusiva para personas con discapacidad que alcance al hogar, y no solo al titular del beneficio, presentado ante el Honorable Congreso de la Nación desde la Comisión de Salud y Discapacidad del ENARGAS.



PROYECTO DE FACTURA UNIFICADA

Se elaboró un informe que recoge los antecedentes normativos en materia de composición de la factura, conceptos y leyendas obligatorias que la misma debe contener. Se encuentra en proceso la convocatoria a las Licenciatarias para participar en una mesa de trabajo con el fin de unificar el comprobante de Liquidación del Servicio Público.



AGENTE VIRTUAL EN EL SITIO WEB DEL ENARGAS

Se inició el proyecto de “Agente Virtual (chat bot) en el sitio WEB Enargas” concerniente a la implementación de la herramienta Agente Virtual como medio para brindar información a usuarios e interesados y canalizar la atención de consultas y reclamos en la oficina virtual (OV). Dicha herramienta, se ubicará en el sitio web del Enargas, permitiendo al interesado acceder a las preguntas frecuentes, información sobre trámites, reclamos por OV e información sobre la prestación del servicio durante las 24 horas.



PROCEDIMIENTO Y PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA FEDERAL – 0800-333-4444

Se inició la segunda versión del Procedimiento interno de atención de consultas y reclamos bajo el nuevo esquema de atención del canal telefónico y Protocolo de Atención de dicho canal, a fin de incorporar y ajustar los criterios que deberán tener presente todos los Funcionarios Responsables intervinientes en la atención.



PROYECTO - MODIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS (RES. 124/95 - RES. I-3463/15 T.O)

Se elaboró un informe y proyecto de modificación del Procedimiento de Atención de Consultas y Reclamos ENRG. El mismo se encuentra finalizado y remitido en comunicación a los responsables de cada gerencia interviniente a fin de iniciar la etapa de su publicación a consulta y posterior emisión del acto administrativo que apruebe y publique las modificaciones propuestas.



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A LOS USUARIOS Y USUARIAS

Estamos elaborando “Encuestas de Satisfacción respecto a la Atención del Área de Consultas y Reclamos a los usuarios y usuarias”, vía mail y telefónica con el fin de medir el grado de satisfacción del servicio.



PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DEL APLICATIVO PARA ANÁLISIS Y RECEPCIÓN DE RECLAMOS Y CONSULTAS

Conjuntamente a las Gerencias de Secretaria del Directorio, Asuntos Legales y Regional Delegaciones, hemos efectuado la revisión de la versión vigente del aplicativo para la gestión de reclamos ENARGAS y se elaboró una propuesta de adecuación y actualización del mismo.



PROYECTO NORMATIVO “PRESUPUESTOS MÍNIMOS PARA LA ATENCIÓN AL PÚBLICO”

Venimos trabajando en un proyecto normativo con el objetivo de establecer pautas y obligaciones para las Prestadoras en aspectos relativos a la gestión comercial, atención al público, canales de contacto e información para el usuario.

Se ha confeccionado el informe final que contempla los comentarios y observaciones de las Prestadoras que surgieron a partir de la puesta a consideración de las Licenciatarias del Servicio Público de Distribución de gas por redes, Subdistribuidoras, terceros interesados y al público en general, y se ha elaborado el proyecto de resolución.



CANALES DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS

Se monitorea periódicamente el funcionamiento de los canales de atención disponibles. Se están realizando relevamientos sobre los esquemas de atención al público aplicados en oficinas de las prestadoras, que pueden reiniciar actividades de atención, en el marco de la emergencia sanitaria. Estamos trabajando en la emisión de la normativa para definir las condiciones para la reapertura de oficinas comerciales, de acuerdo con la etapa en las que se encuentre cada localidad (Decreto 875/20).

Se realizan periódicamente controles a los sitios web de las prestadoras y aplicaciones informáticas sobre la información de interés para el usuario tales como canales de pago, novedades normativas, entre otros.



REGISTRO DE ABSTENCIÓN DE CORTE – DNU 311/2020

Trabajamos activamente en la revisión de los usuarios que solicitaron su incorporación al Registro de Abstención de corte por mora o falta de pago de facturas entre el 1 de marzo y el 31 de diciembre de 2020. Al 31 de octubre han ingresado SIETE MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y UN (7.831) solicitudes oportunamente trasladadas a las prestadoras del servicio para evitar el corte de suministro de estos usuarios y usuarias en situación de vulnerabilidad socioeconómica.



PROGRAMA DE CRÉDITO ENERGÉTICO DE ASISTENCIA SOLIDARIA

Se analizó y se desarrolló ideas e información para el proyecto “Programa de Crédito Energético de Asistencia Solidaria”, sobre morosidad en Entidades de Bien Público y PyMEs. Se realizó el marco teórico y los objetivos del proyecto, el mismo fue remitido a su origen unidad de coordinación regional. Desde la Gerencia de Protección de Usuarios asumimos el compromiso de acompañar al Gobierno Nacional en las políticas de inclusión social, cumpliendo el mandato de proteger los derechos de toda la ciudadanía, y en este sentido seguiremos avanzando para que los distintos usuarios y usuarias vean respetados sus derechos.



CONVENIOS PARA AMPLIAR EL ACCESO AL SERVICIO DE GAS

Estamos en proceso de firma de convenios con Ministerio de Desarrollo Social y Ministerio de Desarrollo Territorial y Hábitat respectivamente, a los fines de colaborar en la ampliación del acceso al servicio de gas por redes a potenciales usuarios en situación de vulnerabilidad social.



CONVENIOS CON PROCERAR

Presentación de un convenio con PROCREAR para instalaciones de red de gas, a fin de que las Subdistribuidoras puedan incorporarse.



PROYECTO ZONA FRÍA

Se presentó un informe en la Honorable Cámara de Diputados de la Nación considerando las temperaturas de distintas zonas geográficas que encuadran como zonas frías.



PROYECTO CORREDOR VERDE

Se está elaborando un proyecto buscando normativa internacional donde se impulse el cambio de combustible gasoil a GNC para incorporar nuevos usuarios y cuidar el medio ambiente.



EQUIPOS DE GNC EN AUTOS O KM

Se está trabajando para realizar reuniones con las automotrices para evaluar la factibilidad de que los vehículos particulares y de carga se fabriquen con el tanque de GNC colocado.



MESAS DE TRABAJO

Se llevaron adelante numerosas reuniones de Mesas de Trabajo con los sectores por delegación realizando tareas de capacitación con y para el personal del Organismo.