



**ATENCIÓN DE USUARIOS**

**A.- OBJETO**

Evaluar el cumplimiento de las normas y procedimientos dictados por la máxima autoridad del ENARGAS, así como el funcionamiento de los controles internos aplicados, en la gestión de Atención de Reclamos realizados por los usuarios del servicio público de distribución de gas, en la Sede Central del Organismo.

**B.- ALCANCE**

Se relevaron aspectos relacionados con la gestión de Atención de Reclamos de Usuarios llevada a cabo en el ámbito de la Sede Central (SC), dependiente de la Gerencia de Regulación de Gestión Comercial (GRGC).

El universo sujeto a revisión se delimitó a las actividades desarrolladas para la Atención de Reclamos en la Sede Central durante el ejercicio 2016.

**B.1.- Trabajo Realizado**

Se ha prestado especial interés al cumplimiento de las normas y procedimientos y al funcionamiento de los controles internos, que aseguren el correcto desenvolvimiento de los circuitos administrativos relacionados con la Atención de Reclamos.

Para ello, se consideró el cumplimiento de las normas y procedimientos vigentes (Resolución ENRG N° 124/95 - t.o. 2015 s/Resolución N° 3.463). Cabe señalar que mediante dicha norma se delegó en la actual GRGC la potestad de resolver los reclamos que formulen los usuarios del servicio público, mediante un procedimiento sumarísimo y descentralizado.

A tal efecto, se seleccionó una muestra al azar de sesenta y un (61) casos del período 2016. Para la selección de la muestra se tuvieron en cuenta las variables “motivo”, “origen” y “estado del reclamo”.



## Ente Nacional Regulador del Gas

En el siguiente cuadro se expone la representatividad de la muestra seleccionada:

Licenciataria	Universo	Muestra	Representatividad
Camuzzi Gas Pampeana S.A.	1	--	--
Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	1	1	100,00%
BAGSA	2	1	50,00%
Proagas S.A.	4	1	25,00%
Metrogas S.A.	2226	38	1,70%
Gas Natural Ban S.A.	964	20	2,07%
<b>Total</b>	<b>3.198</b>	<b>61</b>	<b>1,90%</b>

A requerimiento de esta UAI, la GRGC remitió los legajos de cada uno de los Reclamos incluidos en la muestra. Asimismo, mediante acceso en modo “consulta” al aplicativo informático “Gestión de Reclamos”, se obtuvieron impresiones de los registros efectuados por los Funcionarios Responsables (FR) en cada uno de los reclamos muestreados.

Respecto del procedimiento, se ha considerado especialmente el archivo de documentación en el legajo del Reclamo, la tramitación por parte del Funcionario Responsable (FR), las comunicaciones con las empresas prestatarias y los usuarios, y la solución adoptada en cada caso. Se verificó que la información sea volcada por los Funcionarios Responsables (FR) en forma adecuada y uniforme en el registro informático “Gestión de Reclamos”.

Se estratificó la muestra por “motivo” o “tipo” de Reclamo, a fin verificar la aplicación de criterios uniformes respecto a la tramitación y resolución de los Reclamos.

Las tareas de campo se iniciaron en el mes de marzo y continuaron durante los meses de mayo y junio de 2017.

### **C.- COMENTARIOS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**

A continuación, se exponen aquellos aspectos que, a juicio de esta UAI, resultan relevantes, así como las observaciones y recomendaciones que surgen de los elementos de juicio obtenidos durante el desarrollo de las tareas.

#### **C.1.- Datos estadísticos - Consultas y Reclamos**



## Ente Nacional Regulador del Gas

El Procedimiento para la Atención de Usuarios establece que los contactos que establezcan los usuarios, futuros usuarios o terceros interesados con el ENARGAS, serán clasificados en “Consultas” o “Reclamos”, según las características de los mismos.

A continuación, se expone la información obtenida del aplicativo de “Gestión de Reclamos” sobre la cantidad de Consultas y Reclamos atendidos por el ENARGAS, en los últimos 4 años:

	2013	2014	2015	2016
Consultas	36.241	52.347	44.496	66.081
Reclamos	1.971	2.049	3.219	3.198
<b>Total</b>	<b>38.212</b>	<b>54.396</b>	<b>47.715</b>	<b>69.279</b>

Según el cuadro que antecede, para el período en análisis, se registraron un 4,61% de Reclamos sobre el total de contactos con el ENARGAS.

### C.2.- Tipo de Reclamos

A continuación, se exponen los Reclamos por “tipo”, según los totales registrados en el aplicativo, para el período en análisis como así también de años anteriores:

Tipo de Reclamos	2013	2014	2015	2016
1 - Facturación Errónea	379	523	755	423
2 - Facturación No Recibida	354	288	209	212
3 - Factura Recibida con Atraso	7	10	12	11
4 - Reclamo Deuda Inexistente	46	22	27	22
5 - Cobro Cargo Incorrecto	1	1	1	1
6 - Error en el Período de Consumo Facturado	--	--	--	--
7 - Datos de Usuario Incorrectos	3	6	2	4
8 - Corte Improcedente de Suministro	84	104	216	200
9 - Otros de Facturación y Gestión de Deudas	17	3	20	14
10 - Escaso Suministro (sin gas/poco gas)	124	115	136	167
11 - Pérdida de Gas (olor a gas)	92	114	142	158
12 - Otros por Inconvenientes en el Suministro de Gas	53	46	54	49
13 - Demora en Atender Solicitud Cierre de Suministro	10	13	24	96



## Ente Nacional Regulador del Gas

14 - Habilitación o Rehabilitación Demorada	649	622	1.295	1.622
15 - Reparación Vía Pública Incorrecta o Demorada	49	43	61	64
16 - Mala Atención al Reclamante	99	134	256	144
17 - Otros por Gestión de Prestaciones	4	5	9	11
<b>TOTALES</b>	<b>1.971</b>	<b>2049</b>	<b>3219</b>	<b>3.198</b>

Del cuadro que antecede puede observarse que el mayor porcentaje de Reclamos obedece al tipo “14. *Habilitación o rehabilitación demorada*”, el que se mantiene en ascenso en los últimos tres períodos. Es así, que el año 2013 representó un 32,92% del total de Reclamos, en el año 2014 un 30,35% y en el año 2015 un 40,22%.

Para el período en análisis (año 2016) se atendieron un total de 1.622 Reclamos por “14. *Habilitación o rehabilitación demorada*”, lo que representa un 50,71%. Un total de 1.313 Reclamos tuvieron su origen en el área de incumbencia de Metrogas S.A., en tanto que 309 casos se registraron en el área de Gas Natural Ban S.A.

Se consultó al Área de Atención de Consultas y Reclamos (AACyR) sobre el elevado número de casos antes expuesto, manifestando que por comunicación informal con Metrogas S.A., esto se debió a problemas acaecidos con un contratista que demoró las habilitaciones/rehabilitaciones.

En virtud de la información de los Reclamos, la GRGC toma conocimiento de posibles problemas o fallas de las Prestadoras, información que es utilizada para la toma de decisiones (v.gr. realización de auditorías o emisión de instrucciones específicas u órdenes regulatorias).

Por otra parte, se observa que durante los períodos 2013 a 2016, no se asentaron reclamos en el aplicativo por el motivo “06. *Error en el período de consumo facturado*”.

***Recomendación:*** Se recomienda analizar la pertinencia de redefinir los “tipo” de Reclamos a ser asentados en el aplicativo de “Gestión de Reclamos”.

*Por otra parte, se recomienda determinar ciclos rutinarios de análisis estadísticos de los datos de los Reclamos volcados en el aplicativo de “Gestión de Reclamos”, a los efectos de contar con información estadística oportuna para la toma de decisiones.*

### **C.3.- Estado y cierre de los Reclamos**



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

Los Reclamos son cerrados cuando, transcurrido el plazo otorgado, el usuario no manifiesta su disconformidad con la solución dada por la Licenciataria o, sin transcurrir dicho plazo, expresa su acuerdo.

En el aplicativo de “Gestión de Reclamos” debe ingresarse la fecha en que se emitió la Nota de Verificación o de Cierre, asignándole en el sistema el estado “Resuelto a Verificar” (procedente o improcedente, según el caso).

Debe ingresarse, además, la fecha en que el Reclamo pasa del estado de “Resuelto a Verificar” a “Verificado Procedente o Improcedente” en el campo previsto para la “Verificación de Solución del Reclamo”. Además, debe ingresarse un comentario sobre el cierre del Reclamo.

### *- Plazo de Cierre*

Para determinar los plazos en que los Reclamos iniciados ante el ENARGAS han sido solucionados, se realizó el control desde la fecha de inicio indicada en el aplicativo informático y la fecha de cierre consignada por el FR en el campo “Solución del Reclamo (a verificar por el encargado)”. Se excluyeron 2 casos que fueron cerrados y calificados como “Improcedente” pero que su tramitación continuó por otro Reclamo (duplicación).

Como resultado de dicho control, se observó que el tiempo promedio de resolución (desde el inicio del Reclamo hasta la emisión de la primer Nota parcial, de Cierre o de Verificación) es de 20 días.

### *- Reclamos sin cerrar*

A la fecha del relevamiento realizado en el sistema de “Gestión de Reclamos” sobre el estado de los Reclamos, se encontraban pendiente de cierre, 80 Reclamos.

Durante el desarrollo de las tareas de campo, se ha continuado con el cierre de los mismos, según la información obtenida del Sistema de “Gestión de Reclamos” la cual se expone a continuación:

Estado del Reclamo	Al 22/03/17	Al 19/06/17
En espera de Respuesta	--	--
Reclamo Reiterado	23	10
Respuesta Parcial	17	4
Resuelto a Verificar Improcedente	15	8
Resuelto a Verificar Procedente	25	7



---

Total	80	29
-------	----	----

---

Asimismo, en la muestra, se incluyeron Reclamos pendiente de cierre, cuyo estado ha sido actualizado durante el transcurso de las tareas de campo:

Estado del Reclamo	Al 22/03/17	Al 19/06/17
En espera de Respuesta	--	--
Reclamo Reiterado	2	Se verificó el Reclamo Metro N° 1774/16 y el Reclamo Metro N° 1963/16
Respuesta Parcial	3	El Reclamo Metro N° 1951/16 y N° 2154/16 fueron cerrados. El Reclamo Ban N° 934/16 continúa sin verificarse.
Resuelto a Verificar Improcedente	2	El Reclamo Metro N° 1719/16 y N° 2121/16 fueron cerrados.
Resuelto a Verificar Procedente	2	El Reclamo Metro N° 2193/16 fue verificado. El Reclamo Metro N° 2214/16 se modificó su estado en el curso tareas de campo (se reiteró).

#### **C.4.- Tratamiento y Resolución de los Reclamos**

Sobre los Reclamos de la Sede Central se analizó su tramitación, cierre y resolución, así como su clasificación conforme a la normativa vigente para cada tipo de Reclamo. Asimismo, se verificó la aplicación de criterios uniformes.

En los casos incluidos en la muestra, el Reclamo es cerrado sin dejarse evidencia en el legajo ni en el aplicativo “Gestión de Reclamos” de la evaluación realizada por el FR sobre la “Procedencia” o “Improcedencia” del Reclamo.

La calificación del Reclamo es otorgada en estos casos al modificarse en el Sistema el estado del Reclamo, en el momento en que es cerrado y verificado, clasificándose en el Sistema según sea “Verificado Procedente” (VP) o “Verificado Improcedente” (VI).

De la revisión practicada, se observó que en algunos casos (11,47% de los reclamos incluidos en la muestra), no fue correcta la calificación otorgada por el FR a la luz de los supuestos de hecho y elementos aportados por las partes, la normativa aplicable y el tratamiento del Reclamo realizado por la Licenciataria (cuya constancia obra en el legajo en papel y en el sistema informático).

En virtud de ello, se realizaron consultas al responsable del Área de Atención de Consultas y Reclamos (AACyR) sobre los criterios aplicados, y éste procedió a la corrección en el aplicativo informático en los casos que se detallan a continuación:



*Ente Nacional Regulador del Gas*

Reclamo N°	Cía.	Estado	Tipo	Comentarios
325/16	Metrogas S.A.	VI	14. Habilitación o Rehabilitación demorada	Se modificó en el Sistema de Reclamos la calificación a Verificado Procedente en el transcurso de la auditoría.
689/16	Metrogas S.A.	VI	14. Habilitación o Rehabilitación demorada	Se modificó la calificación del reclamo a VP en el transcurso de la auditoría
1966/16	Metrogas S.A.	VI	14. Habilitación o Rehabilitación demorada	Se modificó la calificación del reclamo a VP en el transcurso de la auditoría
101/16	Gas Natural Ban S.A.	VP	14. Habilitación o Rehabilitación demorada	Se modificó la calificación del Reclamo a VI en el transcurso de la auditoría
779/16	Gas Natural Ban S.A.	VP	14. Habilitación o Rehabilitación demorada	Se modificó la calificación del Reclamo a VI en el transcurso de la auditoría
1096/16	Metrogas S.A.	VP	01. Facturación errónea	Se modificó la calificación del Reclamo a VI en el transcurso de la auditoría
2/16	BAGSA	VI	01. Facturación errónea	Se modificó la calificación del reclamo a VP en el transcurso de la auditoría

En la entrevista mantenida, el responsable manifestó que, en el marco de sus tareas de revisión, había observado Reclamos por “habilitación demorada” en los que se apreció de manera errónea la calificación del Reclamo, dado que restaba una acción del usuario (o su gasista matriculado) pero se había cumplido el plazo para la habilitación/rehabilitación.

*Recomendación: Se recomienda evaluar y documentar la “Procedencia” o “Improcedencia” de los casos al momento del cierre de los mismos, dejando debida constancia de la revisión en el Sistema de “Gestión de Reclamos”, a fin de evidenciar la determinación del FR con relación a la solución del caso, aún en aquellos supuestos en que no es necesario el dictado de una Resolución. Ello, a fin de evitar errores en la clasificación de los Reclamos y unificar criterios en el análisis del cumplimiento o incumplimiento normativo por parte de las Licenciatarias, además de facilitar su revisión.*

#### **C.5.- Aplicativo de Gestión de Reclamos - Modificaciones Propuestas**

De las verificaciones practicadas, y, como se verá en el punto siguiente, fueron observados errores en la registración en el Formulario de Reclamos (de carga manual).

En virtud de ello, se consultó al responsable del AACyR sobre la existencia de modificaciones al Formulario de Consultas y Reclamos, manifestando que se propusieron adecuaciones del Formulario al Departamento de Tecnología de la Información (DTI).



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

El DTI remitió los documentos confeccionados sobre las modificaciones propuestas por la GRGC, e informó que finalizaron el desarrollo del Formulario unificado (Consultas y Reclamos), encontrándose en etapa de prueba por parte de la GRGC para su posterior habilitación.

Entre las modificaciones al aplicativo, pueden resaltarse, en lo que aquí interesa, las siguientes:

- Validaciones de los campos de fechas: validación de los campos de fechas posteriores a la “Fecha y Hora de Recepción” de la “Fecha y Hora Envío Fax”, “Fecha Límite de Respuesta”, “Fecha Respuesta”, “Fecha de solicitud”, “Fecha de recepción”, “Fecha de reiteración” y “Fecha de resolución”. Validación de la fecha de verificación del reclamo sea posterior a la fecha de resolución (a verificar), y que la fecha en que se convierte en caso formal sea posterior a las fechas de resolución del reclamo y fecha de verificación de resolución del reclamo.
- Búsqueda de datos de usuarios en el Sistema de Facturación.
- Búsqueda de Reclamos o Consultas registradas anteriormente por el usuario (por número de cliente).
- Envío de Reclamos a las Prestadoras a través de correo electrónico. Se cargarán automáticamente los valores registrados para el campo respectivo.
- Digitalización de fax recibidos en el Área de Atención de Consultas y Reclamos en Sede Central.

Asimismo, el DTI informó que se encuentran a la espera de la adquisición de componentes de hardware necesarios para montar un servidor de fax que permita enviar y recibir documentos digitalmente.

### **C. 6.- Documentación del Reclamo - Legajo y aplicativo informático**

Se exponen a continuación las deficiencias observadas en el ingreso de datos al sistema informático, como así también las deficiencias en la documentación del Reclamo (diferencias entre soporte papel e informático).

En relación a los errores de carga manual, se detallan en cada punto aquellas modificaciones realizadas por DTI y que se encuentran en etapa de prueba por parte de la GRGC, no implementadas a la fecha de la presente auditoría.

#### **❖ *Registración del Reclamo***

Según el Procedimiento para la Atención de Consultas y Reclamos, todo contacto que en principio denote una transgresión a la normativa vigente o error de la Prestadora será asumido por un Funcionario del ENARGAS (FR). Una vez





## *Ente Nacional Regulador del Gas*

obtenidas las características del caso planteado, se ingresarán los datos al “Sistema de Registro y Seguimiento de Reclamos”.

Según el Instructivo de la aplicación de “Gestión de Reclamos”, la “fecha de recepción” y “N° de Reclamo” son asignados automáticamente por el Sistema al dar de alta un nuevo Reclamo.

Como se advirtió en el punto “C.3. - Estado y cierre de los Reclamos”, en dos de los casos incluidos en la muestra los Reclamos fueron cerrados y calificados como “Improcedente” pero que su tramitación continuó por otro Reclamo.

En los Reclamos Metrogas S.A. N° 769/16 y Gas Natural Ban S.A. N° 249/16 las Licenciatarias informaron (el 21/04/16 y el 15/03/16) que serán respondidos por los Reclamos N° 763/16 (VP) y N° 246/16 (VI), respectivamente. Ello, en virtud de haberse cursado traslado por los mismos hechos y usuario del servicio.

Como producto de ello, en el Sistema de “Gestión de Reclamos” se consignaron ambos casos como “Verificados Improcedentes”. En el caso del Reclamo Metrogas S.A. N° 769/16 se indicó como “Fecha de resolución” (a verificar por encargado) y fecha de la “Verificación de Resolución del Reclamo”, el día 22/04/16 y en el “Comentario sobre la resolución del Reclamo” se indicó que “Se responde por reclamo 763/16”. En el caso del Reclamo Gas Natural Ban S.A. N° 249/16 se consignó como fecha de resolución y fecha de la verificación el 18/03/16 y en comentario de la resolución del reclamo se indicó “ver comentario”. En el campo sobre verificación de la resolución se indicó “verificado”.

Según las modificaciones -aún pendientes de implementación- al Formulario de Reclamos, se prevé la búsqueda (por número de cliente) de los reclamos o consultas registradas en los últimos 36 meses, minimizando así el riesgo del ingreso de dos reclamos de un mismo usuario por el mismo motivo.

### ❖ **Origen del Reclamo**

Según el Procedimiento los Reclamos podrán establecerse por teléfono, por correspondencia postal o electrónica, por facsímil, personalmente o por Internet, debiendo los interesados acompañar todos los medios de prueba que hagan a su derecho.

Según el Instructivo de la aplicación de “Gestión de Reclamos”, en el campo relativo a la “Origen del Reclamo”, el FR debe seleccionar el medio por el cual el usuario se dirigió al ENARGAS.



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

De la comparación realizada entre los legajos y la información del aplicativo informático se observaron 2 casos en donde no fue correcta la información consignada en el registro.

Así, en el Reclamo Metrogas S.A. N° 2144/16 se consignó en el desplegable relativo al “Origen” como medio de ingreso el “telefónico” pero en la “Solicitud” se indicó por correo electrónico. Según las constancias de legajo en papel el usuario realizó su reclamo vía Web.

En el Reclamo Gas Ban S.A. N° 605/16 se consignó “telefónico” y fue originado por un correo electrónico, tal como se indicó en el campo “Solicitud”.

### ❖ **Tipo de Reclamo**

Según el Procedimiento luego de obtener del reclamante las características del caso planteado el FR clasificará el Reclamo, según el listado de tipificación vigente.

Según el Instructivo de la aplicación de “Gestión de Reclamos”, en el campo “Tipo de Reclamo”, el FR debe seleccionar (del desplegable) la opción correspondiente a la problemática planteada por el usuario. En caso que el usuario plantee más de un inconveniente, se deberá optar por el que revista mayor gravedad. En lo posible deberá evitarse la utilización de los motivos denominados “otros”.

En el Reclamo Metrogas S.A. N° 1883/16 se consignó “10. Escaso suministro (sin gas/poco gas)”, donde el usuario planteó la reposición del medidor en el domicilio ante el robo del mismo y habiendo realizado la denuncia policial y presentado ante la Prestadora, continuaba sin servicio. En cambio, en el Reclamo Metrogas S.A. N° 1983/16 se indicó como tipo de Reclamo “12. Otros por Inconvenientes en el suministro de gas”, y ante la solicitud de alta del servicio la Compañía informó la existencia de medidor en el domicilio, debiendo realizar la denuncia policial por robo.

### ❖ **Fecha de traslado a la Licenciataria**

El Procedimiento para la Atención de Consultas y Reclamos establece el envío de la carátula del Reclamo (y antecedentes) a la Prestadora, vía facsímil en el día o mediante los emisarios asignados por la Licenciataria, emplazando a su respuesta bajo un plazo perentorio fijado por el FR o, en su caso, dentro de los 15 días hábiles de su recepción.

Según el Instructivo de la aplicación de “Gestión de Reclamos”, en el campo relativo a la “Fechas y horas de recepción y envío de fax”, el FR debe cargar los datos asignados por el reporte de envío de fax.



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

De las verificaciones practicadas sobre los reclamos incluidos en la muestra, se observaron 19 casos en los que no se consigna en el sistema la información relativa al traslado o cuya constancia de envío no está adjunta al legajo.

En 8 casos no obra constancia del traslado a la Licenciataria ni en el Sistema de “Gestión de Reclamos” ni el legajo en papel (Reclamos de Gas Natural Ban S.A. N° 871/16, N° 673/16 y N° 652/16 y Reclamos Metrogas S.A. N° 8/16, N° 416/16, N° 2193/16, N° 1101/16, N° 2214/16).

En 7 casos no se consignó en el Sistema de “Gestión de Reclamos”, la fecha del traslado, pero sí obra constancia en el legajo del envío de fax (Reclamos de Gas Natural Ban S.A. N° 946/16, N° 5/16 y N° 954/16; Reclamos Metrogas S.A. N° 1096/16, N° 510/16 y N° 2121/16 y, Reclamo Distribuidora de Gas Cuyana S.A. N° 1/16).

En 4 casos, no obra constancia del traslado en el legajo, pero sí se consignó en el Sistema (Reclamos Metrogas S.A. Nros. 1719/16, 1951/16 y 2103/16 y Reclamo Gas Natural Ban S.A. N° 388/16).

De los casos mencionados, se observaron 2 (Gas Natural Ban S.A. N° 871/16 y N° 946/16, ambos por el motivo “14. *Habilitación o Rehabilitación Demorada*”) en los que no se ingresó en el sistema la fecha del envío del fax (según las constancias del legajo), dato cuya carga es obligatoria para contabilizar el envío de fax dentro de los 10 minutos de generado el Reclamo, según lo establece la “Carta Compromiso con el Ciudadano” (Motivos N° 8, 10, 11, 12, 13 y 14).

Entre las modificaciones proyectadas al Formulario de Reclamos, se prevé la utilización del correo electrónico como forma de traslado del reclamo, y con posterioridad al envío se cargarán automáticamente los valores registrados para el campo “envío de fax”, que actualmente se completa en forma manual.

Asimismo, según informó DTI, se mantienen las funcionalidades anteriores y la posibilidad de imprimir la carátula del reclamo para luego enviarlo por fax a las Prestadoras que no hayan informado un correo electrónico de destino. No obstante, se prevé la adquisición de los componentes de hardware necesarios para un servidor de fax que permita enviar y recibir documentos digitalmente, siendo automática la carga en el campo “envío de fax”, aún en estos supuestos.

### ❖ ***Fecha Límite de Respuesta***

El Procedimiento para la Atención de Consultas y Reclamos establece que el FR enviará la carátula del Reclamo y los eventuales antecedentes a la Prestadora, por facsímil en el día o mediante los emisarios destacados por la



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

Prestadora a tales fines, emplazándola a que responda al mismo dentro del plazo perentorio fijado por el FR. Si no se estableciera plazo, la Prestadora deberá dar respuesta al Reclamo, dentro de los 15 días hábiles de su recepción. En los casos en que es reiterado el Reclamo el FR dispondrá del plazo para responder a la reiteración, y si así no lo hiciera, la Prestadora deberá entender que cuenta con un plazo de 5 días hábiles para ello.

El Instructivo de la aplicación de “Gestión de Reclamos” indica que en el campo “Fecha Límite” se debe cargar la fecha en la cual vence el plazo otorgado a la Distribuidora para informar al ENARGAS su respuesta. Superado este plazo, comenzará a figurar en la “*Vista 00 - Fecha Límite de Respuesta*”. En cuyo caso, de otorgarse un nuevo plazo por reiteración de Reclamo, se deberá actualizar esta fecha.

Se observaron 6 casos en los que la “Fecha Límite de Respuesta” no fue actualizada luego de las reiteraciones (Reclamo Metrogas S.A. N° 268/16, 1774/16, 2161/16, 2188/16, 2193/16 y 2121/16).

Salvo en dos casos (Reclamo Metrogas N° 8/16 y Proagas N° 3/16), en los casos en que el FR no determinó un plazo, se verificó que se consignó en el campo “Fecha Límite de Respuesta” una fecha que no resulta coincidente con el transcurso de 15 días hábiles o 5 días hábiles. El Área de Atención de Consultas y Reclamos manifestó que en el campo “Fecha Límite de Respuesta” se indica una fecha estimativa con el objeto de verificar si la Prestataria envió la respuesta y dio cumplimiento con la solicitud realizada.

En el Reclamo Gas Natural Ban S.A. N° 675/16 se consignó una fecha límite (21/06/16) anterior a la fecha del Reclamo (30/06/16). Asimismo, en el Reclamo N° 1963/16 se consignó un día inhábil como fecha límite (31/12).

Entre las modificaciones proyectadas por el DTI, pendientes de implementación al Formulario de Reclamos, se prevé entre las validaciones de los campos de “fechas”, que el campo de la “fecha límite de respuesta” sea posterior a la fecha de recepción del reclamo.

No obstante, restaría evaluar la inclusión, entre las modificaciones proyectadas, de la actualización de la “fecha límite” en los casos que existan reiteraciones y su validación como fecha posterior a la de la reiteración cursada.

### ❖ ***Fecha de respuesta de la Licenciataria***

El Procedimiento establece que la Licenciataria deberá cursar al ENARGAS su respuesta, para ser recibida dentro del plazo otorgado, indicando con exactitud las medidas adoptadas con relación al Reclamo y/o la posición que sustenta ante el requerimiento formulado.



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

Según el Instructivo en el campo “Respuesta al Reclamo” se debe indicar la fecha y una síntesis de la respuesta de la Prestadora.

Del relevamiento realizado se observó que no en todos los casos consta la fecha de recepción de la respuesta por parte del ENARGAS. En algunos casos, obra el sello de recepción del Ente en el legajo en papel, en otros se consigna una fecha en el sistema (posterior a la fecha de la nota de la Prestataria, pero no obra constancia en el legajo), en otros se consigna en el sistema la fecha de la nota de la prestataria (pero no la de recepción del Ente según la constancia del legajo).

En el Reclamo Metrogas S.A. 1774/16 se consignó como fecha de respuesta el 14/03/17. En este caso se reiteró el Reclamo, pero según la Licenciataria (en la respuesta de fecha 14/03/17) había dado respuesta al Reclamo el día 06/02/16 (y adjunta copia de la respuesta con sello del ENARGAS).

En el Reclamo Gas Natural Ban S.A. N° 772/16 se consignó como fecha de respuesta el 19/08/16, en el legajo obra nota del 18/08/16 con sello del Ente del 19/01/16 (fecha anterior al Reclamo).

Al respecto, debería analizarse la utilización de medios electrónicos para la recepción de las respuestas de las Licenciatarias, con el objeto de unificar el sistema de gestión documental mediante el uso de un mismo sistema que permita la tramitación integral en formato electrónico, reemplazando así el uso del papel y agilizando las tramitaciones.

### ❖ **Reiteraciones**

El Procedimiento para la Atención de Consultas y Reclamos establece que, en los casos en que la respuesta de la Licenciataria se considere insatisfactoria, se confeccionará una “Reiteración del reclamo” y, según las características del caso, dispondrá el plazo de la reiteración o, en su defecto, debe entenderse que cuenta con 5 días hábiles.

Según el Instructivo de la aplicación de “Gestión de Reclamos”, se debe consignar la fecha de la primera reiteración y, al producirse una nueva reiteración, ésta deberá cargarse en el campo “Comentario sobre la reiteración del reclamo” por debajo del primer comentario, e indicarse la fecha (sin modificarse la fecha consignada en el campo “Fecha de la reiteración”).

Dicho campo no siempre es utilizado, como por ejemplo en el Reclamo Metrogas N° 1963/16 y Reclamo Gas Natural Ban N° 846/16.



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

En el caso del Reclamo Gas Natural Ban N° 605/16 y Metrogas N° 268/16, consta en el sistema la reiteración del reclamo, no obstante, no se adjunta la misma al legajo en papel.

Con la implementación del traslado vía mail, quedaría documentado el envío en formato digital sin ser necesario adjuntar al legajo (en papel) la reiteración y su constancia de remisión. No obstante, restaría generar en el Formulario los campos necesarios ante la ocurrencia de reiteraciones y la carga automática de la “fecha de envío” de las mismas (registrándose así en el formulario, no sólo el primer traslado de la “Solicitud”, sino la carga automática en los casos de reiteraciones).

### ❖ **Resolución del Reclamo**

Según el Instructivo de la aplicación informática se debe ingresar en el campo “Fecha de resolución”, la fecha de la primera Nota enviada al usuario, ya sea de Verificación, Parcial o Cierre. Y, en caso de emitirse una nueva Nota, se deberá cargar en el campo “Comentario sobre la resolución del reclamo” la fecha y tipo de Nota.

Se observaron algunos casos con errores en los datos ingresados al sistema sobre las fechas de resolución de los Reclamos, los que a continuación se detallan. No obstante, fue corregido en el aplicativo en el transcurso de la presente auditoría:

- Reclamo Metrogas S.A. N° 1966/16, se consignó como fecha de resolución el 20/12/16 pero la nota de verificación es de fecha 21/12/16.
- Reclamo Gas Natural Ban N° 388/16, se consignó en el sistema el día 10/05/16, no obstante, la nota de verificación adjunta al legajo se encuentra fechada el 11/05/16.
- Reclamo Gas Natural Ban N° 675/16, se consignó en el sistema el día 13/07/16, no obstante, la nota de verificación adjunta al legajo se encuentra fechada el 06/07/16.

Asimismo, se observaron casos en los que se emitieron Notas Parcial, de Verificación o de Cierre, no adjuntas al legajo en papel.

- Reclamo Metrogas S.A. N° 95/16 y N° 673/16, no constan en los legajos las Notas parciales de fecha 28/01/16 y 19/07/16, respectivamente.
- Reclamo Metrogas S.A. N° 414/16, se consignó como fecha de resolución del reclamo el día 31/03/16 indicándose “verificación”. No consta la nota de verificación en el legajo en papel. No obstante, al finalizar las tareas de campo, esta UAI realizó nueva consulta al aplicativo observándose que en el campo “Comentario sobre la resolución del reclamo” se consignó “no se envía nota por falta de domicilio”.



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

En los siguientes casos, además de no encontrarse adjuntas todas las notas en el legajo en papel, se observaron inconsistencias en la información obtenida del aplicativo dado que se obtuvo una información del Formulario del Reclamo (de carga manual) y otra, al ingresar a la vista “05. Todos por Distribuidora/Nro.”, en la cual se listan las notas emitidas:

- En el Reclamo Gas Natural Ban S.A. N° 5/16 se consignó en el campo de Resolución del reclamo la fecha 14/01/16, indicándose la emisión de Nota Parcial. De la consulta en la “vista 05. Todos por distribuidora/Nro.” se listan las notas emitidas, observándose la emisión de una Nota Parcial, pero con fecha 15/01/16.
- En el Reclamo Metrogas S.A. N° 2154/16 se adjuntaron al legajo las Notas de Verificación del 30/12/16 y del 07/04/17. En el aplicativo se consigna en los campos relativos a la “resolución del reclamo” la Nota parcial del 29/12/16 (fecha de resolución) y la Nota de Verificación del 07/04/17. En la consulta “vista 05. Todos por distribuidora/Nro.” se lista la Nota Parcial del 29/12/16, Nota de Verificación del 30/12/16 y del 07/04/17. Es decir, al legajo no se adjuntó Nota Parcial y en el Formulario del Reclamo no se cargó la Nota de Verificación del 30/12/16.

Por ello, restaría incluir entre las modificaciones a realizarse en el Formulario del Reclamo que la “fecha de resolución” no sea de carga manual, sino que, al emitir la primer Nota Parcial, de Verificación o de Cierre desde el sistema, se automatice la carga de dicho dato en el Formulario del Reclamo.

### ❖ **Verificación de la Solución del Reclamo**

El Procedimiento establece que el Reclamo se cerrará si el reclamante, al cual se hubiera remitido la Nota de Verificación o Cierre, no hubiera hecho uso del derecho de argumentar contra la solución del reclamo dentro del plazo otorgado. Si el usuario manifestara su acuerdo con la solución, el FR podrá considerar cerrado el reclamo.

En el Instructivo de la aplicación de “Gestión de Reclamos” se indica que debe asentarse la fecha en que el Reclamo pasa del estado de “Resuelto a Verificar” a “Verificado Procedente o Improcedente”, y cargarse un comentario sobre su cierre. Se recomienda proceder al cierre a los 2 ó 3 días de vencido el plazo otorgado en la Nota. En los casos en que el FR emite Resolución, se debe asentar ello en este campo y pasar el Reclamo a “Verificado Procedente o Improcedente”.

Entre los casos pendientes de resolución y verificación seleccionados en la muestra (conf. lo detallado en el punto C.3.- *Estado y cierre de los Reclamos*), se observó que en un caso no se actualizó el Estado del Reclamo luego



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

de haber transcurrido el plazo de la Nota de Cierre. No obstante, durante la finalización de las tareas de campo se verificó su posterior actualización.

Es el caso del Reclamo Metrogas S.A N° 1951/16, en el cual se emitió Nota de Cierre, pero no se cargaron los campos sobre “Verificación de la Resolución” ni se modificó el estado a “Resuelto a Verificar”, pese a haber transcurrido el plazo necesario.

### ***Observación y Recomendación al Punto C.6.-***

De las situaciones expuestas se concluye que se observaron algunas deficiencias en el ingreso de datos al aplicativo informático de “Gestión de Reclamos”, relativos a la Registración del Reclamo, Origen del Reclamo, Tipo de Reclamo, Traslado, Fecha de Respuesta, Fecha límite de Respuesta, Reiteración Solución del Reclamo y Verificación de la Solución del Reclamo.

En la mayoría de los casos, dichas deficiencias tienen su origen en la carga manual de los datos ingresados por el Funcionario Responsable.

No obstante, la DTI informó que desarrolló modificaciones al Formulario del Reclamo, encontrándose en etapa de prueba por parte de la GRGC.

Por otra parte, en relación a la documentación del proceso, se observaron diferencias entre los datos ingresados en el Formulario del Reclamo (soporte informático) y el legajo (soporte papel).

*Se recomienda instar la habilitación de las modificaciones realizadas por la DTI sobre la aplicación de “Gestión de Reclamos”, finalizando la etapa de prueba.*

*Asimismo, una vez finalizada la etapa de prueba de las modificaciones proyectadas, sería necesario evaluar la posibilidad de incluir, mayores automatizaciones al Formulario de Reclamos, a fin de evitar la carga manual. Sería pertinente, analizar la posibilidad de inclusión de carga automática de la “fecha de resolución” al confeccionar la primer Nota Parcial, de Verificación o de Cierre. Asimismo, generar campos para registrar, en su caso, las reiteraciones enviadas e incluir validaciones sobre la “fecha límite de respuesta” ante las reiteraciones.*

*Por otra parte, se entiende necesario adoptar medidas tendientes a garantizar el registro y documentación de toda la información asociada al proceso, permitiendo el seguimiento ordenado de los pasos de resolución del Reclamo, como así también la evidencia de su tramitación. Para ello, deberían implementarse, gradualmente, medidas tendientes a la tramitación integral en*





*Ente Nacional Regulador del Gas*

*formato electrónico (v.gr. digitalización de Notas enviadas, envío de respuestas de las Licenciatarias en soporte digital asociadas al Formulario del Reclamo).*

*Por último, y hasta la implementación de las modificaciones, se recomienda extremar los recaudos sobre la información ingresada al aplicativo de “Gestión de Reclamos”, tanto en su integridad como en su exactitud, para su uso correcto, de modo tal que la carga completa y fidedigna de los datos sea el adecuado respaldo del procedimiento seguido para la atención, tramitación y solución de los Reclamos.*

#### **D.- CONCLUSIÓN**

De las verificaciones practicadas se concluye que los procedimientos aplicados por la Gerencia de Regulación de Gestión Comercial, para la atención y seguimiento de los Reclamos de los Usuarios, resultan aceptables y acorde con los principios que rigen la normativa aplicable.

No obstante ello, se recomienda implementar las modificaciones desarrolladas por el Departamento de Tecnología de la Información en el aplicativo de “Gestión de Reclamos”, e iniciar las medidas necesarias a fin proceder a la tramitación del Reclamo en soporte electrónico.

Asimismo, en base a la información obtenida del aplicativo de “Gestión de Reclamos”, se entiende necesario determinar rutinas de control y análisis de los datos obtenidos, con el objeto de contar con información veraz y completa.

***Buenos Aires, junio de 2017.***