



**INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO
DE DISTRIBUCIÓN Y TRANSMISIÓN**

A.- OBJETO

El objeto del presente trabajo consiste en efectuar un relevamiento de los procedimientos internos utilizados por el Organismo para el control de la información que las Licenciatarias de Transporte y Distribución, remiten en cumplimiento de la normativa vigente, a fin de determinar, comunicar y publicar los Indicadores de Calidad del Servicio Técnico.

B.- ALCANCE

A fin de cumplimentar el Objeto propuesto, se consideró el procesamiento de la información recibida de las Licenciatarias y la pertinente comunicación y publicación de los Indicadores resultantes.

Para ello, se seleccionó como muestra una Licenciataria de Transporte (TGS S.A.) y una Licenciataria de Distribución (GAS NATURAL BAN S.A.), respecto de las cuales se efectuó un relevamiento que abarcó la información recibida y procesada por la Gerencia de Transmisión (GT) y la Gerencia de Distribución (GD) respectivamente, con relación al cumplimiento de los Indicadores Técnicos establecidos en la normativa vigente para el ejercicio 2015.

Asimismo, se constató la realización, por parte de las Gerencias, de auditorías y/o controles a fin de verificar la veracidad, consistencia e integridad de la información proporcionada por las Licenciatarias.

Además, se verificaron las medidas correctivas propuestas, el seguimiento de su cumplimiento y, en caso de detectarse incumplimientos, la aplicación del régimen sancionatorio vigente.

Por otra parte, se verificaron las publicaciones efectuadas en el Sitio Web y en el Informe Anual del ENARGAS, observándose su correspondencia con las Notas por las cuales se comunicaron a cada Licenciataria los valores obtenidos para cada uno de los Indicadores de Calidad del Servicio Técnico de Transporte y Distribución, para los períodos 2014 y 2015.



Las tareas de campo se realizaron durante los meses de mayo y junio de 2017.

B.1.- Normativa aplicable

El Sistema de Control mediante Indicadores de Calidad del Servicio fue establecido en forma definitiva a través del dictado de la Resolución ENARGAS N° 1192/99. Allí se establecieron diversos indicadores relativos al Servicio Técnico y Comercial, aplicable a las Licenciatarias de Transporte y Distribución.

Mediante dicho sistema se estableció que la Calidad del Servicio Técnico de Transporte y Distribución será evaluada basándose en los siguientes grupos de Indicadores: a) Transparencia del Mercado, b) Protección Ambiental, y c) Operación y Mantenimiento.

Posteriormente, se efectuaron diversas modificaciones mediante el dictado de las siguientes normas:

- Resolución ENARGAS N° 1482/00 - Aprueba en forma definitiva la aplicación a las Licenciatarias de Distribución de los Indicadores de “Transparencia de Mercado” y la utilización de la metodología para la determinación del parámetro “Gas Natural No Contabilizado” que quedarán pendientes de definición.
- Resolución ENARGAS N° 2870/03 - Modifica la Resolución ENARGAS N° 1192/99 en relación al Indicador #2 - Protección Catódica.
- Resolución ENARGAS N° I-40/07 - Modifica la Resolución ENARGAS N° 1192/99 en relación al Indicador “Control de la Emisión de Gases Contaminantes” (#1 Transmisión y #4 Distribución) e incorpora el “Monitoreo de la Emisión de Gases de Efecto Invernadero” (#4 Transmisión y #5 Distribución).
- Resolución ENARGAS N° I-683/09 - Dispone la revisión integral del sistema de control de emisión de gases de efecto invernadero y deroga el Art. 2° de la Resolución ENARGAS N° I-40/07, mediante el cual se incorporaba el “Monitoreo de la Emisión de Gases de Efecto Invernadero”.

B.2.- Trabajo Realizado

Se efectuó el relevamiento de la recepción y archivo de información periódica que remiten las Licenciatarias al Ente, a fin de su posterior evaluación por parte de las Gerencias de Distribución y de Transmisión.

Para ello, se relevó el universo de Expedientes abiertos correspondientes a los Indicadores 2015, examinándose los iniciados para el control de los Indicadores de Transparencia de Mercado (TdM) y de Operación y Mantenimiento (OyM) por parte de las siguientes Licenciatarias:

- Gas Natural BAN S.A. (GasBAN)



➤ Transportadora de Gas del Sur S.A. (TGS)

En el cuadro que sigue se detallan los Expedientes involucrados en la revisión efectuada por esta UAI:

Licenciataria	Expte. N°	Indicador
Gas Natural BAN S.A.	27.294	Todos los Indicadores de Calidad del Servicio Técnico de Distribución
TGS S.A.	26.531	Protección Catódica (OM#1)
	26.366	Integridad Estructural (OM#2)
	26.321	Confiabilidad y Disponibilidad de Plantas Compresoras (OM#3 y OM#4)
	6.678	Capacidad de Reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Aislados (OM#5)
	28.904	Tiempo de Respuesta ante Emergencias (OM#6)
	6.682	Uso Racional de la Energía (OM#7)
	6.674	Despacho Diario (TM#1d)
	29.202	Evaluación General de Indicadores de Operación y Mantenimiento y Transparencia de Mercado - Período 2015

Al respecto, se verificó, para cada uno de los Indicadores alcanzados, las auditorías y demás procedimientos de control llevados a cabo y documentados en los citados Expedientes, a fin de verificar la exactitud y consistencia de la información remitida por las Licenciatarias al ENARGAS.

Se relevaron las publicaciones efectuadas en el Sitio Web del ENARGAS respecto de la temática considerada, verificándose su correspondencia con las Notas emitidas comunicando a las Licenciatarias los valores obtenidos respecto de los Indicadores 2015.

Se relevaron los procesos sancionatorios iniciados por incumplimientos al Sistema de Indicadores de Calidad del Servicio Técnico, por parte de las Licenciatarias incluidas en la muestra.

Adicionalmente, se verificaron las comunicaciones y publicaciones en el Sitio Web sobre los valores alcanzados para el período 2014.

Se relevó, adicionalmente, el Expediente N° 23.230, correspondiente a los Indicadores Técnicos de GasBAN del año 2014.

Se realizaron entrevistas no estructuradas con el personal de las Gerencias de Distribución y Transmisión.

C.- COMENTARIOS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES



A continuación, se enuncian los comentarios, observaciones y recomendaciones que, a juicio de esta UAI, resultan más relevantes de acuerdo a los elementos de juicio obtenidos durante el desarrollo de las tareas.

C.1.- Determinación y comunicación de los valores alcanzados

C.1.1.- Indicadores de Calidad del Sistema de Transporte

A la fecha del relevamiento, se habían determinado y comunicado los Indicadores de Operación y Mantenimiento, de Transparencia de Mercado y de Protección Ambiental correspondientes a las Licenciatarias de Transporte para el período 2015.

Con relación a la muestra considerada (TGS S.A.), cabe señalar que:

- Mediante Nota ENRG/GT/GAL/I N° 5829 del 28/06/16 fueron comunicados los valores alcanzados por la Transportista para el período analizado, respecto de los Indicadores Transparencia de Mercado y Operación y Mantenimiento establecidos en la normativa vigente.
- Mediante Nota ENRG/GMAyAD/GAL/I N° 9908 del 26/10/2016 se comunicaron los valores alcanzados por TGS S.A. respecto de los Indicadores de Protección Ambiental. Asimismo, se sugiere a la Licenciataria que adopte las medidas necesarias tendientes a asegurar que los niveles sonoros permanezcan dentro de los límites normados.

De lo expuesto puede concluirse que los citados Indicadores han sido comunicados en fecha próxima al período bajo análisis.

C.1.2.- Indicadores de Calidad del Sistema de Distribución

En relación a los Indicadores Técnicos del Servicio de Distribución, y en función de las verificaciones efectuadas a través de la MEyS del Organismo, se exponen a continuación las comunicaciones de los valores alcanzados por las Licenciatarias para el período 2014:

Licenciataria	Nota ENRG N°	Fecha
Litoral Gas	408/16	18/Ene/16
Metrogas	407/16	18/Ene/16
Gas Natural Ban	476/16	19/Ene/16
Gas Nea	1264/16	19/Feb/16
Distribuidora de Gas del Centro	1637/16	02/Mar/16
Gasnor	1637/16	02/Mar/16
Camuzzi Gas Pampeana	4255/16	11/May/16
Camuzzi Gas del Sur	Pendiente de emisión	
Distribuidora de Gas Cuyana	Pendiente de emisión	



Respecto del período 2015, a la fecha del relevamiento, no habían sido comunicados los valores alcanzados por las Distribuidoras.

En resumen, conforme el relevamiento efectuado, puede concluirse que:

- los Indicadores del período 2014 han sido determinados y comunicados a las Distribuidoras, evidenciándose una demora considerable entre el período sujeto a análisis y su respectiva comunicación.
- en dos (2) casos, no obstante que se determinaron y publicaron en el sitio web los valores alcanzados por las Distribuidoras para el período 2014, no se habían emitido, a la fecha del presente Informe, las notas comunicando tales valores a las Distribuidoras Camuzzi Gas del Sur S.A. y Distribuidora de Gas Cuyana S.A.
- los Indicadores del período 2015, a la fecha del presente Informe, continuaban en evaluación por parte de la Gerencia de Distribución, encontrándose pendiente su determinación y comunicación a las Distribuidoras.

Recomendación: Se recomienda efectuar las acciones necesarias a fin de concluir con el proceso de análisis, determinación y comunicación de los Indicadores de Calidad del Servicio de Distribución correspondientes al período 2015.

Asimismo, deben notificarse a Camuzzi Gas del Sur S.A. y Distribuidora de Gas Cuyana S.A. los Indicadores determinados para el período 2014.

Se considera necesario extremar los recaudos para que los Indicadores sean determinados y comunicados en fecha próxima al cierre del período en cuestión.

C.2.- Índice Global

C.2.1.- Distribuidoras

Conforme pudo observarse, al comunicarse los valores alcanzados para el período 2014 para los Indicadores de Calidad del Servicio Técnico de Distribución correspondientes a GasBAN (Nota ENRG/GD/GMAyAD/GAL/I N° 476/16), se indicaba que el valor resultante del Índice Global obtenido para la Licenciataria ascendía a 98.22%.

El Índice Global para el período 2015, a la fecha del presente Informe, no había sido determinado dado que, como se señaló anteriormente, no había concluido la evaluación de los Indicadores del Servicio de Distribución para ese período.

C.2.2.- Transportistas

Del relevamiento realizado se observó que, en el caso de la comunicación remitida a TGS S.A. de los Indicadores del período 2015 (Nota ENRG/GT/GAL/I Nro. 5829 del 28/06/2016), no se incluyó el Índice Global sin explicarse por qué motivo se posterga su determinación.



Posteriormente, por Nota ENRG/GMAyAD/GAL/I N° 9908 del 26/10/16, se comunicaron los Indicadores de Protección Ambiental del Período 2015.

Finalmente, por Nota ENRG/GT/GAL/I N° 4396 del 11/05/17, al comunicar los Indicadores correspondientes al período 2016, se informan Índices Globales de períodos anteriores (período 2014 y 2015).

C.3.- Publicaciones en el Sitio Web y en el Informe Anual del ENARGAS

La Resolución ENARGAS N° 1192/99 estableció que se dará a conocer al público todos los aspectos del cumplimiento de los Indicadores, implementando la difusión de un Orden de Mérito, con el objeto de reflejar el nivel alcanzado por cada empresa y la comparación entre las Licenciatarias mediante parámetros uniformes.

A partir de Abril/2017 se encuentra disponible el nuevo Sitio Web del ENARGAS. El nuevo diseño fue desarrollado por el Departamento de Tecnología de Información del Organismo, en base a los requerimientos y definiciones de contenido efectuados por la Gerencia de Recursos Humanos y Relaciones Institucionales (RHyRI) y a los lineamientos impartidos por el Ministerio de Modernización para el desarrollo de los sitios web de la Administración Pública Nacional (APN).

En esta nueva versión, se puede acceder a información relativa a los Indicadores de Calidad ingresando en la opción: “Transporte y Distribución” / “Indicadores de Calidad”. Allí, puede visualizarse el siguiente contenido:

- Introducción.
- Resoluciones por las cuales se estableció el Sistema de Control mediante “Indicadores de Calidad del Servicio” (se citan y linkean las Resoluciones ENARGAS N° 1192/99, N° 1482/00, N° 2594/02, N° 2870/03, N° I-40/07 y N° I-683/09).
- Link al Marco Regulatorio.
- Link a los valores publicados para cada grupo de Indicadores agrupados “Tipo de Indicador” y “Año” (ingresando al botón “Ver Indicadores”).

Se advirtió la falta de actualización de la normativa aplicable vigente a la fecha del presente Informe, restando publicar la Resolución ENARGAS N° 4346/17, dictada con fecha 28/Mar y referente a la modificación de los Indicadores de Transparencia de Mercado.

Comunicada tal omisión a la GRHyRI durante el transcurso de la auditoría, se procedió a su regularización.

C.3.1.- Publicaciones efectuadas



Se relevaron las publicaciones en el Sitio Web del ENARGAS de los Indicadores de Calidad de Servicio Técnico correspondientes al período analizado y los publicados en el último Informe Anual emitido a la fecha del relevamiento, a fin de verificar la correspondencia con los valores oportunamente determinados y comunicados a las Licenciatarias incluidas en la muestra.

- **Valores publicados**

De la consulta efectuada, se observó que, a la fecha del relevamiento, los últimos Indicadores de Calidad del Servicio de Distribución publicados en el sitio Web del Organismo corresponden al período 2014, salvo los de Transparencia de Mercado (últimos publicados corresponden al período 2002).

Respecto de los correspondientes al Servicio de Transmisión, cabe señalar que al momento del relevamiento preliminar se encontraban publicados los valores aprobados para los siguientes Indicadores:

- Indicadores de Operación y Mantenimiento - 2015 y 2016
- Indicadores de Transparencia de Mercado - 2015 y 2016
- Indicadores de Protección Ambiental - 2014 (último publicado)

De lo expuesto se observa que, a la fecha del presente Informe, restaban publicar los Indicadores de Protección Ambiental determinados para el 2015, correspondientes al Servicio de Transmisión.

- **Errores en la Publicación**

Respecto de los valores determinados, comunicados y publicados, sobre las Licenciatarias incluidas en la muestra analizada, fueron publicados erróneamente en el Sitio Web los siguientes valores de Gas Natural BAN S.A., para el período 2014:

- Tiempo promedio de reparación de Fugas Grado 2: Por Nota ENRG/GD/GMAyAD/GAL/I N° 476/16 se comunicó como valor alcanzado 80,26%. No obstante, se publicó 87,12%.
- Tiempo de respuesta ante emergencias: Se comunicó como valor alcanzado 99,91%, pero se publicó 98,91%.
- Interrupción del Suministro: Se comunicó como valor alcanzado 99,92%. No obstante, se publicó 98,39%.

- **Índices Globales - Comunicación y Publicación**

Respecto de los Índices Globales determinados, comunicados y publicados, y sobre la muestra analizada, cabe señalar lo siguiente:

a) TGS S.A.:

- Se determinó un Índice Global del 100% para el período 2015.



- Fue comunicado a la Transportista mediante Nota ENRG N° 4396 el 11/May/17, por la que se comunican los Indicadores Técnicos de Transmisión correspondientes al mismo período y el Índice Global calculado para el período 2014 (100%).
- Los valores publicados en el Sitio Web son consistentes con los oportunamente comunicados a la Licenciataria.
- Los valores publicados en el Informe Anual ENARGAS 2015 resultan coincidentes con los oportunamente comunicados a la Transportista.

b) Gas Natural BAN S.A.:

- No se había determinado, al momento del relevamiento, el Índice Global para el período 2015.
- El último Índice Global fue comunicado mediante Nota ENRG N° 476 del 19/Ene/16. Allí, se comunicaron los valores alcanzados para los Indicadores Técnicos de Distribución y el Índice Global para el período 2014 (98,22%).
- En el Sitio Web se publicó un Índice Global para ese período de 98,54%, que no es consistente con el comunicado a la Licenciataria. Por Nota ENRG N° 476/16, se indica que el valor resultante del Índice Global obtenido para la Licenciataria ascendía a 98.22%.
- El valor publicado en el Informe Anual ENARGAS 2015 (98,22%), resulta coincidente con el oportunamente comunicado a la Distribuidora.

Detectados los errores en la publicación en el Sitio Web, esta UAI comunicó tal situación a personal de la GD y GRHyRI para que procedan a su verificación y corrección en función de los valores determinados y comunicados a la Distribuidora.

C.3.2.- Procedimiento de publicación

Los valores publicados con relación a los Indicadores de Calidad del Servicio fueron importados al nuevo Sitio Web del ENARGAS por el Departamento de Tecnología de la Información. Al respecto cabe señalar que, previo a su puesta en marcha, la Gerencia de Recursos Humanos y Relaciones Institucionales requirió a las Gerencias la revisión y conformidad respecto de los contenidos a ser publicados por el Organismo.

Conforme lo recomendado por esta UAI en Informes anteriores, para una segunda etapa del desarrollo informático del Sitio Web se contempló la posibilidad de habilitar la carga de datos vinculados con los Indicadores, a cada una de las Gerencias competentes, ello a fin de reducir la posibilidad de ocurrencia de errores en su publicación.

Recomendación al punto C.3.-

Se recomienda establecer la metodología a aplicar para la publicación de los Indicadores por parte de las Gerencias Técnicas involucradas en su determinación, ello a fin de garantizar que la información publicada en el Sitio



Web refleje la situación del Sistema de Control de Indicadores de Calidad del Servicio.

Para ello, deberán extremarse los recaudos a fin de publicar los valores determinados y comunicados, teniendo como respaldo las Notas por las cuales se comunican a las Licenciatarias los valores alcanzados y los Índices Globales que se obtengan en consecuencia.

Se recomienda, además, mantener actualizada la información del sitio Web, permitiendo acceder, a un panorama completo respecto de los controles vigentes relativos al Sistema de Control mediante Indicadores de Calidad del Servicio.

C.4.- Expedientes formados para el seguimiento de Indicadores

En el Anexo I de la Resolución ENARGAS N° 1192/99 se establece la Reglamentación del Sistema de Control mediante “Indicadores de Calidad de Servicio”. Con relación al método de control, se indica que el mismo dependerá de la naturaleza de cada Indicador, pudiendo consistir en: auditorías de trazabilidad de los datos aportados, auditorías “in situ” de los trabajos realizados y controles de la operabilidad de las instalaciones ante condiciones de consumo reciente.

La información que deberán aportar las Licenciataria debe ser clara y presentada en término, a fin de posibilitar el control.

Para la evaluación de la información remitida y determinación de los Indicadores Técnicos, cada Gerencia (GT/GD) dio curso a los trámites que se describen a continuación, para documentar el procedimiento aplicado.

- *Transmisión - Expediente por Indicador*

En el caso de los Indicadores de Transmisión, se creó un Expediente por Indicador y por Transportista, en el que se acumulan las presentaciones de las Licenciatarias, y se anexan las Actas de Auditoría y los Informes Técnicos elaborados por la Gerencia de Transmisión.

La GT emite un Informe para la evaluación de cada Indicador. La estructura del Informe consiste en detallar cada aspecto evaluado (por ej. cumplimiento de la presentación en fecha, totalidad de la documentación) y realizar una “Descripción de la Evaluación”. Se indica el cumplimiento sobre la información requerida a las Licenciatarias, las auditorías realizadas, breve descripción de la evaluación realizada y se anexan las planillas con cálculos realizados para la obtención de los valores.

Finalmente, GT elabora un Informe Técnico a fin de elevar la totalidad de los Informes elaborados por cada Indicador, a fin de ser elevado a la máxima autoridad del Organismo, para que, previo Dictamen Legal, se proceda a la emisión de la Nota comunicando los valores alcanzados por las Transportistas.



Desde la creación de la GMAyAD, los Indicadores de Protección Ambiental son evaluados y elevados por vía separada. GMAyD emite Informes de similares características a los de GT, remitiendo luego el Expediente para la consecución de su trámite. A dicho Informe, por ejemplo, en el Indicador de Ruido en Plantas Compresoras se adjunta planilla en la que se detalla si cada Planta Compresora “cumple” o “no corresponde”.

- *Distribución - Expediente por sujeto*

En el caso de los Indicadores de Distribución, se lleva un Expediente por Licenciataria en el que se acumulan las presentaciones realizadas en materia de Indicadores del Servicio Técnico de Distribución (incluyendo O&M, TM y Protección Ambiental). Asimismo, se anexan los originales de las Actas e Informes de Auditorías de campo realizadas en la materia.

Luego de practicadas las evaluaciones de los Indicadores, se anexa al Expediente un Informe Intergerencial en el que se indican los resultados de las verificaciones efectuadas y los análisis realizados, determinándose los valores alcanzados para cada Indicador.

Finalmente, y previa intervención de la GAL, se procede a comunicar a la Distribuidora el cumplimiento/incumplimiento de los valores de referencia establecidos en la normativa vigente.

C.4.1.- Envío de la información - Sistemas electrónicos

La información de Indicadores Técnicos de Calidad es remitida por las Licenciatarias en soporte físico y óptico. Asimismo, en algunos casos, dicha información es remitida por e-mail.

En el caso de la Gerencia de Distribución, se verificó que agrega al Expediente N° 27.294 (GasBAN), las Actuaciones ingresadas al Organismo referente a los Indicadores, a excepción del Indicador #3 Fugas por Kilómetro.

A los efectos del Indicador de Fugas por Kilómetro, se utilizan como fuente de información los reportes cuatrimestrales de fugas efectuados por las Distribuidoras en cumplimiento de los puntos específicos de la Norma NAG-102. Esta información se recibe en formato electrónico a través del Sistema de Incidentes y Fugas (SIF).

En el ejercicio 2017 para el caso de los Indicadores de Transparencia de Mercado, y a raíz de la modificación ocurrida con el dictado de la Resolución ENARGAS N° I-4346/17, se confeccionó un Protocolo de envío de la información (ver Punto C.7.-).

La información relativa a los Indicadores Técnicos del Servicio de Transporte también es agregada a los Expedientes formados a tal efecto,



mediante la incorporación de una Actuación (soporte papel) y remitida además por un CD.

En el caso del Indicador OM#6 “Tiempo de Respuesta ante Emergencias”, la Norma NAG-102 prevé el aviso telefónico de un accidente dentro de las 2 horas de haber ocurrido, agregándose luego al Expediente respectivo, en los casos en que se registró algún accidente, un formulario ingresado por la Mesa de Entradas y Salidas (MEyS) del Organismo. La GT manifestó que se encuentra trabajando en una aplicación para la informatización de la registración de los eventos a fin de dejar constancia, entre otras cuestiones, de los accidentes informados por las Licenciatarias.

En resumen, la presentación de la documentación sobre Indicadores de Calidad del Servicio Técnico continúa siendo en soporte físico y mediante la utilización de soporte óptico (CD), en la mayoría de los Indicadores.

***Recomendación:** Se recomienda la utilización de medios electrónicos para la recepción de la información requerida para la conformación de los Indicadores de Calidad del Servicio Técnico.*

A tal efecto, es necesario continuar con la definición de protocolos de envío de información de cada uno de los Indicadores.

Ello con el fin de estandarizar los datos enviados y su validación, en forma previa al análisis por parte de las Gerencias Técnicas, y a efectos de adecuar los trámites administrativos a la normativa dictada para las entidades y jurisdicciones que componen el Sector Público Nacional, 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.

C.4.2.- Antecedentes del valor alcanzado por las Distribuidoras

Para la tramitación de los Indicadores del Servicio de Distribución, la GD forma un solo Expediente por cada Distribuidora para la determinación de los valores alcanzados en cada período anual.

Como ya se advirtió, la GD acumula en el Expediente administrativo las actuaciones remitidas en relación a cada Indicador para un determinado período de evaluación.

Para los Indicadores 2015, al Expediente N° 27.294 (GasBAN) se agregaron las actuaciones llevadas a cabo para su evaluación. De la revisión practicada se observó que obran las siguientes Actas de Auditoría:

- Acta GD N° 149/05 (20/May/15): relativa al Indicador #1 Ambiental - Ruido en PR y al Indicador #5 OyM Capacidad de Reserva en Plantas Reguladoras (fs. 24).
- Acta GD N° 150/15 (20/May/15): verificación del estado de válvulas de bloqueo de entrada y salida de tres Estaciones Reguladoras de Presión (fs. 30).



- Acta GD N° 163/15 (24/Jun/15): constatación de las observaciones realizadas en el Acta 150/15 (fs. 254).
- Acta GD N° 152/15 (03/Jun/15): relativa al Indicador N° 2 Índice de Protección Catódica (fs. 32).
- Acta GD N° 161/15 (24/Jun/15): relativa al Indicador #6 “Tiempo de Respuesta ante emergencias”, verifica la trazabilidad de los registros año 2014 (fs. 57).
- Acta GD N° 162/15 (30/Jun/15): relativa al Indicador #7 - “Interrupción del Suministro”, en base a la información remitida oportunamente sobre interrupciones tratadas durante el segundo semestre 2014.

Según lo detallado, al Expediente mencionado obran agregadas las Actas de Auditoría labradas en el ejercicio, en orden cronológico, independientemente del período de análisis de cada Indicador. Dichas Actas corresponden a la evaluación de los Indicadores 2014, a excepción de la auditoría relativa a Protección Catódica que coincide el año de realización de la auditoría con la evaluación del Indicador.

Así, para el período 2015, se practicó una sola auditoría (de Protección Catódica).

Adicionalmente, se relevó el Expediente N° 23.230 en el que tramitó la verificación del cumplimiento de los Indicadores del Servicio Técnico de Distribución correspondientes a GasBAN para el período 2014. De la revisión practicada a dicho Expediente, se observó que obran las actuaciones relativas a los Indicadores del período 2014 y las Actas de Auditoría labradas en el año 2014 con sus respectivos Informes de Auditoría.

En resumen, en el Expediente formado para determinar los valores alcanzados por las Distribuidoras, no en todos los casos, obran agregados los antecedentes que dan cuenta de la labor realizada y necesarios para la evaluación del Indicador, dado que no se acumulan las auditorías de campo relativas al período en análisis.

Recomendación: Se recomienda la agregación a los Expedientes en los que se sigue el trámite de Indicadores (sea en formato papel o digital), la totalidad de la documental que sirva como antecedente para la evaluación de su cumplimiento, con el objeto de que la Nota por la que se comunican los mismos esté precedida de todos los elementos de juicio que motivaron su emisión.

El Expediente administrativo es el conjunto ordenado de documentos y actuaciones que sirven de antecedente y fundamentos a la resolución, así como las diligencias encaminadas a ejecutarla.

Los Expedientes se forman mediante la agregación sucesiva de cuantos documentos, pruebas, dictámenes, notificaciones y demás diligencias deban integrarlos. Su estructura ha de ser tal, que refleje los pasos seguidos en la tramitación. La agregación sucesiva de las labores realizadas por la GD, siguiendo una cronología de fechas, debe considerar el objeto por el cual fue creado el Expediente, a fin de preservar el buen orden administrativo.



C.5.- Auditorías - Base Unificada

Del relevamiento realizado se verificó en relación a la Distribuidora incluida en la muestra (GasBAN), que no se realizaron controles “in situ” para el control de los Indicadores correspondientes al período 2015, a excepción del Indicador de Protección Catódica. El Acta GD N° 152/15 se registró en la Base de Datos Unificada de Auditorías (BUAuditorías), pero no se digitalizó documento alguno.

En relación a la Transportista (TGS), para el período 2015, se realizaron las siguientes auditorías de campo:

- Protección Catódica OM #1: Acta GT N° 20.01/15, N° 20.03/15 y N° 30.01/15.
- Confiabilidad y Disponibilidad del Sistema de Compresión OM #3 y #4: Acta GT N° 19.01/15, N° 19.04/15, N° 08.02/16 y N° 08.04/16.
- Capacidad de Reserva Plantas Reguladoras OM#5: Acta GT N° 09.01/16.

De la consulta realizada por esta UAI a la BUAuditorías, se verificó que la GT registró las Actas y los Informes de auditorías de campo ya referidas.

Según el relevamiento realizado, la GT solicitó a DTI diversas modificaciones para proceder a la carga de datos en la BUAuditorías. Entre ellas, solicitó la adecuación de los campos necesarios para registrar las auditorías administrativas realizadas en función del análisis de las actuaciones recibidas con la información de cada Indicador para la determinación del valor alcanzado.

De la revisión practicada, se verificó que se registraron las auditorías administrativas practicadas sobre los Indicadores del período 2015. En el campo sobre “Información de la Auditoría Administrativa”, registró alguna de las actuaciones sujetas a análisis para el período y los Informes anuales sobre la evaluación del Indicador.

No obstante, la registración de la totalidad de auditorías del período auditado por parte de GT, de la labor de auditoría se observó que no se ingresaron los números de Expediente ni se digitalizó documento alguno.

***Recomendación:** Por ello, se entiende necesario registrar en la BUAuditorías la totalidad de la información de las auditorías practicadas. En particular, debe digitalizarse la documentación producto de la auditoría e indicar el número de Expediente en el que tramita.*

Asimismo, se entiende necesario continuar con las medidas de revisión de la parametrización del sistema informático, en función de la factibilidad de los cambios que sean propuestos por cada Gerencia y de sus necesidades operativas, de manera tal que permita contar con información suficiente, íntegra y oportuna, para el control efectivo de la gestión del proceso.

C.6.- Sanciones



De la revisión de los Expedientes incluidos en la muestra y de la consulta efectuada en la MEyS, pudo verificarse no se aplicaron sanciones por incumplimientos acaecidos en el período sujeto a control (2015).

Adicionalmente, respecto de las sanciones aplicadas en la materia a los sujetos incluidos en la muestra para otros períodos de evaluación, se efectuó el seguimiento de las sanciones impuestas, detallándose a continuación el estado de trámite, a saber:

▪ **TGS S.A.**

Expte. N° 5071: por Resolución ENARGAS N° I-1514 (01/Nov/2010) se sancionó con una multa de \$30.000.- a TGS S.A por exceder el plazo previsto en el Indicador de Calidad Protección Catódica (OM#1) para efectuar el relevamiento de potenciales ON, OFF y Natural (previsto cada 5 años) correspondientes al período 2009.

Luego, mediante Resolución ENARGAS N° I-1713 (27/Abr/2011) se desestimaron los argumentos planteados por TGS en su Recurso de Reconsideración con Alzada en Subsidio, confirmándose la sanción oportunamente impuesta por el Ente.

De acuerdo a los registros de la MEyS, con fecha 02/Jun/2011 se remitieron los actuados a la ex - Secretaría de Energía para la prosecución del trámite del Recurso de Alzada interpuesto en Subsidio.

Estado del trámite: A la fecha de realización de las tareas de campo, transcurridos 6 años desde su elevación a la Alzada, se encuentra pendiente de resolución el recurso interpuesto por TGS S.A. contra la Resolución ENARGAS N° I-1514/10. En la BUSanciones no se registraron los recursos interpuestos y no se actualizó el “estado”.

▪ **Gas Natural BAN S.A.**

Expte. N° 3930: por Resolución ENARGAS N° I-2859 (12/Ago/2003) se sancionó a GASBAN por diversos incumplimientos de Indicadores correspondientes al período 2000, a saber:

- Multa de \$20.000.- por incumplimiento del valor de referencia previsto y Apercibimiento por haber suministrado información deficiente respecto del Indicador #2 - “Ocurrencia de restricciones del suministro interrumpible”.
- Multa de \$10.000.- por el incumplimiento del valor de referencia previsto para el Indicador #2.2 - “Emisión de olor en Plantas de Odorización”.
- Multa de \$70.000.- por incumplimiento del valor de referencia previsto para el Indicador #6 - “Tiempo de respuesta ante emergencias”.

Estado del trámite: De acuerdo a los registros de esta UAI, con relación a auditorías anteriores sobre el tema “Sanciones”, las multas impuestas por la Resolución antes citada han sido abonadas por el sujeto. Sin embargo, esta sanción no fue ingresada a la BUSanciones.

Recomendación: *Se recomienda arbitrar las medidas conducentes para la registración en la BUSanciones de las resoluciones dictadas por el Organismo en materia de Indicadores de Calidad del Servicio Técnico. Resulta necesario registrar aquellas sanciones aplicadas y que continúan en trámite en sede administrativa como así también aquellas ya cumplidas por las Licenciatarias, a*



fin de contar con una herramienta unificada con información suficiente e íntegra para la toma de decisiones.

C.7.- Indicadores de Transparencia de Mercado

La Resolución ENARGAS N° 1192/99 estableció en su Art. 4° que la introducción de nuevos Indicadores de Calidad de Servicio, o la reevaluación de los existentes, se haría en oportunidad de cada Revisión Quinquenal de Tarifas.

Al respecto, y dentro del marco de la Revisión Tarifaria Integral (RTI), se procedió a la revisión de los Indicadores de “Transparencia de Mercado” aplicables a las Licenciatarias de Transporte y Distribución.

En ese sentido cabe señalar que, como consecuencia de los cambios introducidos a partir de la entrada en vigencia del Mercado Electrónico del Gas (MEG) creado por Decreto N° 180/04, se vio alterada la naturaleza de los Indicadores de “Transparencia de Mercado”, definidos mediante las Resoluciones ENARGAS N° 1192/99 y N° 1482/00.

La evaluación realizada sobre el particular se plasmó en el Informe GD/GT/GAL N° 425/16, del 14/Nov (Expte. N° 30.571). Allí se advierte que los objetivos originalmente definidos en la normativa para los Indicadores de Transparencia de Mercado, tanto en el ámbito de Distribución como en el de Transmisión, han perdido relevancia ante escenarios donde la demanda y la capacidad de transporte superan la oferta de gas natural. Asimismo, se señala que dichos Indicadores se han visto alterados en su naturaleza, dejando de ser una herramienta útil respecto de los objetivos originalmente planteados.

Por ello, y en función de los análisis realizados, se estimó conveniente introducir cambios a dichos Indicadores a efectos de corregir las deficiencias mencionadas, con el objeto de promover las actividades reguladas por la Autoridad Regulatoria orientadas a preservar la transparencia de mercado.

El contenido de dicho Informe, en cuyo Anexo I se incluía el proyecto de modificación de los Indicadores de Transparencia de Mercado, fue puesto a consideración de todas las Licenciatarias de Transporte y Distribución¹ y se publicó en el sitio web del Organismo, todo ello en el marco de la RTI.

Transcurrido el plazo para recibir observaciones, sin que los interesados hicieran presentaciones sobre el particular, el 28/Mar/2017 la Máxima Autoridad procedió al dictado de la Resolución ENARGAS N° I-4346, estableciéndose que su vigencia comenzaría a operar el 1° de Mayo de 2017.

Mediante dicha Resolución, y con relación a los Indicadores de Transparencia de Mercado de las Distribuidoras, se procedió a modificar el Anexo

¹ Mediante Notas ENRG/GAL/GD/GT/I Nros. 11401 a 11410 y 11422 del 01/Dic/2016 (Expte. N° 30571).



II de la Resolución ENARGAS N° 1482/00 por el texto que se aprueba como Anexo I de la Resolución ENARGAS N° I-4346/17. Allí se establecieron los siguientes Indicadores:

- Indicador #1 - Publicación de la Demanda Prioritaria.
- Indicador #2 - Publicación de confirmaciones de gas y desbalances por segmento de Demanda.

Por otra parte, respecto de las Transportistas, en la Resolución ENARGAS N° I-4346/17 se eliminó el punto 3 - “Publicación de Ofertas de Reventa de Capacidad implementadas a través de los mecanismos de la Resolución N° 419 y los resultados de los mismos” correspondiente al Indicador #1 - Indicador de Transparencia del Mercado, del Anexo IV de la Resolución ENARGAS N° 1192/99.

Luego, con relación a los requerimientos de información para los nuevos Indicadores de Transparencia de Mercado, (mediante Notas ENRG/GT/GD/DTI/GAL N° 3600 al 3608 del 25/Abr/17) se comunicó a las Licenciatarias de Distribución el Protocolo de Transferencia de datos EDF para Indicadores de Calidad (Versión 5.0). A partir del 1° de Mayo de 2017 las Distribuidoras deberán remitir la información requerida mediante dicho Protocolo, conforme a los tiempos allí establecidos, dentro del marco del Sistema de Control mediante Indicadores de Calidad del Servicio.

Conforme lo indicado precedentemente, en el período en análisis, se encontraban en etapa de revisión los Indicadores de Transparencia de Mercado, observándose del relevamiento realizado, lo siguiente:

- En el Informe Técnico GT-ITI N° 01-242/2016 del 09/Mar/16 (Expte. N° 6.674) se señala que se considera cumplido el Indicador de Transparencia de Mercado - Publicación del Despacho Diario (TM#1d) correspondiente a TGS para el período 2015.
- No se efectuaron presentaciones de parte de la Distribuidora ni se anexaron evaluaciones (Expte. N° 27.294 - GASBAN) por parte de la GD, con relación al cumplimiento de los Indicadores de Transparencia de Mercado.
- En el Informe emitido en el Expediente N° 23.230, correspondiente al período 2014, se indica que se excluyó de la evaluación a estos Indicadores, no obstante, se considera importante mantener el flujo de información desarrollada al respecto.

C.8.- Verificación de los Indicadores de Protección Ambiental

La evaluación de los Indicadores de Protección Ambiental de las Licenciatarias de Transporte es realizada por Gerencia de Medio Ambiente y Afectaciones al Dominio (GMAyAD).



No obstante, en la elaboración de los Indicadores de Protección Ambiental del Servicio de Distribución no interviene dicha Gerencia. Ello por cuanto GD, en el marco de sus tareas habituales, incluye controles a fin de evaluar el cumplimiento de los Indicadores de Ruidos en Plantas de Regulación, Difusión de Olor en Plantas de Odorización y Ruidos en Plantas Compresoras.

Recomendación: Se recomienda realizar de manera coordinada (GD/GMAyAD) el control de los valores informados por las Distribuidoras para la determinación de los Indicadores Ambientales. Según la estructura organizativa vigente, correspondería que la GMAyAD tome intervención en la evaluación de los Indicadores de Protección Ambiental, según su competencia específica.

C.9.- Indicadores del Servicio Técnico - Gasoductos

Según lo establecido en el Art. 7° de la Resol. ENARGAS N° 1192/99, “Se aplicarán a las extensiones y sus respectivos Acuerdos aprobados por este Organismo en virtud de lo dispuesto en el Artículo 16 Inciso b) de la Ley N° 24.076, los Indicadores de Calidad de Servicio correspondientes a las Licenciatarias del Servicio de Transporte”.

Del relevamiento realizado sobre la muestra pudo observarse que TGS S.A. (por Act. ENRG N° 5568 del 03/03/16) presentó la información requerida por Nota ENRG N° 15078/09, la que obra agregada al Expte. N° 15.661.

Al respecto, conforme lo señalado en el Informe Técnico GT N° 30/2016, del 10/03, TGS. S.A. detalló el resultado del control ejercido sobre los Indicadores de Calidad del Servicio de Transmisión, correspondientes a las instalaciones sujetas a su responsabilidad de Policía de Seguridad Técnica, a saber: Gasoducto Gas Link, Gasoducto Cruz del Sur y Gasoducto Ensenada de Barragán.

Considerando que la información es remitida por la Licenciataria en carácter de declaración jurada, GT concluye que del análisis de la información remitida por TGS surge el cumplimiento durante el periodo 2015 de los Indicadores de Calidad de Trasmisión, que aplican a los gasoductos encuadrados como extensión de su sistema licenciado, todo ello de acuerdo a la exigencia establecida para los mismos en el Art. 7° de la citada Resolución.

D.- CONCLUSIÓN

A partir de las tareas desarrolladas y los hallazgos detectados, se puede concluir que los procedimientos aplicados por el ENARGAS con relación al seguimiento y control de los Indicadores, resultan acordes con el Sistema de Control por Indicadores de Calidad aprobado por Resolución ENARGAS N° 1192/99 y sus modificatorias.



Ente Nacional Regulador del Gas

No obstante ello, y en materia de Indicadores de Calidad del Servicio de Distribución, se recomienda efectuar las acciones necesarias a fin de concluir con el proceso de análisis, determinación y comunicación de los correspondientes al período 2015.

Asimismo, se entiende necesario establecer una metodología para la publicación de los Indicadores por parte de las Gerencias Técnicas involucradas en su determinación, ello a fin de garantizar que la información publicada en el Sitio Web refleje la situación del Sistema de Control de Indicadores de Calidad del Servicio, así como que se realice en tiempo oportuno.

Resultaría pertinente continuar con la definición de protocolos de envío de la información de los Indicadores de Calidad del Servicio Técnico en forma electrónica.

Buenos Aires, Junio de 2017.