



CENTROS REGIONALES

A.- OBJETO

Evaluar el funcionamiento administrativo y operacional de los Centros Regionales, en relación con las actividades que desarrollan para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios del servicio de gas, y la realización de auditorías.

Adicionalmente, analizar el grado de cumplimiento de las metas físicas programadas y, de corresponder, las causas atribuibles a los desvíos.

B.- ALCANCE

Se efectuó un relevamiento integral de las tareas desarrolladas por dos Centros Regionales seleccionados para el cumplimiento del Objetivo propuesto. Considerando los centros ya auditados en ejercicios anteriores, se seleccionaron los Centros Regionales Rosario (CRR) y Trelew (CRTR), en las actividades llevadas a cabo durante el año 2016.

Al respecto, para los rubros de inspecciones y auditorías se evaluaron los procedimientos y métodos de control implementados con relación a la verificación de reclamos y determinación de los Indicadores de Calidad del Servicio Comercial.

De forma complementaria, se realizó el seguimiento de las observaciones derivadas de Informes de Auditoría anteriores, verificando el grado de implementación de las recomendaciones formuladas.

B.1.- Trabajo realizado

A continuación, se describen las tareas desarrolladas, prestando especial interés en el cumplimiento de las normas y procedimientos dictados por el Ente y el funcionamiento de los controles internos, que aseguren el correcto desenvolvimiento de los circuitos administrativos relacionados con la realización de Auditorías y la Atención de Reclamos y Consultas.



Ente Nacional Regulador del Gas

El desarrollo de las tareas de campo tuvo lugar en el período Agosto/Octubre de 2017.

B.1.1.- Auditorías

En el período sujeto a revisión, los Centros Regionales (CR) seleccionados ejecutaron un total de ciento veintisiete (127) Auditorías. De ellas, ciento diez (110) corresponden al Centro Regional Rosario (86,61%), y diecisiete (17) al Centro Regional Trelew (13,39%).

Cabe señalar que, para la determinación del universo de auditorías, no se tuvo en consideración aquellas actividades de constatación realizadas por los CR a requerimiento de otras Gerencias del Organismo, puesto que el cierre del proceso de la auditoría es llevado por estas últimas, las que se encuentran fuera del alcance del presente Informe (v.g. actividades de constatación a los Sujetos de GNC). A continuación, se expone sintéticamente el resultado de la labor referida.

Descripción de la Auditoría	Universo		Muestra	
	CRR	CRTR	CRR	CRTR
ALTAS DE USUARIOS	11	1		
ATENCIÓN A USUARIOS	3	3	3	3
FACTURACIÓN-APLICACIÓN DE CUADROS TARIFARIOS	7			
FACTURACIÓN-FACTURACIÓN	2			
GESTIÓN DE MOROSIDAD	11	1		
INDICES DE GESTIÓN COMERCIAL-ACUSES DE RECIBO	2	1		1
INDICES DE GESTIÓN COMERCIAL-GRUPOS A y B	1		1	
INDICES DE GESTIÓN COMERCIAL-PLAN DE CONTINGENCIA	2	1	2	1
SUBDISTRIBUIDORES	20			
TÉCNICAS-CONTROL DE PERDIDAS	17	3		
TÉCNICAS-INSTALACIONES INTERNAS	17	3		
TÉCNICAS-ODORIZACION	16	3		
TRATAMIENTO DE RECLAMOS	1	1	1	1
Total	110	17	7	6

Del cuadro expuesto se observa una muestra de trece (13) casos, de los cuales siete (7) corresponden al CRR y los seis (6) restantes al CRTR, representando ello un 10,24% del universo considerado.

Conforme lo solicitado, mediante Memorandum GRGC N° 56/17 la Gerencia de Regulación de Gestión Comercial remitió a esta UAI el listado de auditorías planificadas y ejecutadas para el ejercicio 2016. Asimismo, se obtuvo información de la Base de Datos Unificada de Auditorías (BDUAuditorías).



Ente Nacional Regulador del Gas

En base a la muestra seleccionada se aplicaron las siguientes tareas de auditoría.

Se relevó la metodología de trabajo implementada por los Centros Regionales para la realización de las tareas de campo, para lo cual se solicitaron los Programas de trabajo correspondientes.

Como resultado de dicho proceso se confeccionó el Anexo I, adjunto al presente Informe, con el detalle de los Programas de Trabajos considerados.

Se realizaron comprobaciones globales de razonabilidad entre los mecanismos arbitrados por los Centros Regionales para el desarrollo de las tareas y lo instruido en los respectivos Programas de Trabajo.

Se constató la consistencia del respaldo documental de la actividad desplegada.

A fin de realizar el análisis de la muestra seleccionada, se han tenido en cuenta, principalmente, el Objeto y Alcance de los controles realizados, en concordancia con los Programas de Trabajos elaborados para tal efecto; el seguimiento de los hallazgos derivados de la labor realizada; y la comunicación de las conclusiones a la Gerencia de Regulación de Gestión Comercial (GRGC) para la toma de decisiones.

Se efectuaron comprobaciones globales de razonabilidad sobre los registros de apoyo empleados para el seguimiento de la actividad desplegada. En tal sentido, se conciliaron los datos suministrados por la Gerencia con las siguientes fuentes de información:

- Aplicativo Unificado de Auditorías
- Metas Físicas

Se verificó el cumplimiento de la programación de las auditorías en las metas físicas del Organismo correspondiente al ejercicio 2016, y en caso de corresponder, se analizaron los desvíos informados. Para ello, se tuvo en cuenta la labor realizada por esta UAI en la Cuenta de Inversión del año 2016.

B.1.2.- Atención de Reclamos

Con relación a la Atención de Usuarios el examen se centró en los reclamos recibidos, considerándose el cumplimiento de las normas y procedimientos vigentes (Resolución ENARGAS N° 124/95, t.o. por Resolución ENARGAS N° I-3463/2015).



Ente Nacional Regulador del Gas

Mediante dicha norma se estableció un procedimiento sumarísimo y descentralizado para resolver los reclamos que formulen los usuarios del servicio público.

En base a las registraciones efectuadas en el aplicativo informático “Gestión de Reclamos” se obtuvo información de la cantidad, origen y motivo de los recepcionados en cada Centro Regional muestreado. En base a ello, se determinó un universo de ochenta y siete (87) reclamos recibidos durante el 2016, seleccionándose al azar una muestra de veintidós (22) casos, que representa un 25,29% del universo considerado. Para la selección de la muestra de reclamos se tuvo en cuenta la variable “tipo de reclamo”.

Como resultado de la labor referida, se procedió a confeccionar el siguiente cuadro con el universo objeto del presente análisis, como así también, la representatividad de la muestra seleccionada.

Tipo de reclamo	CRRosario			CRTrelew		
	Universo	Muestra	%	Universo	Muestra	%
01. Facturación errónea	14	4	28,57%			
02. Factura no recibida	3	1	33,33%			
08. Corte improcedente de suministro	8	2	25,00%	1	1	100,00%
09. Otros de facturación y gestión de deudas	3		0,00%			
10. Escaso suministro (sin gas / poco gas)	1		0,00%	1		0,00%
11. Pérdida de gas (olor a gas)	27	6	22,22%	4	3	75,00%
12. Otros por inconvenientes en el suministro de gas	6	1	16,67%	1		0,00%
14. Habilitación o rehabilitación demorada	11	2	18,18%			
16. Mala atención al reclamante	7	2	28,57%			
Total general	80	18	22,50%	7	4	57,14%

A requerimiento de esta UAI, la Gerencia de Regulación de Gestión Comercial remitió copia completa de 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 las registraciones efectuadas por los Funcionarios Responsables (FR) durante las tramitaciones de los reclamos verificados.

En base a la información mencionada precedentemente, se practicaron los siguientes procedimientos de auditoría.

Se revisó conceptualmente el proceso de Atención de Reclamos vigente (Resolución ENARGAS N° I-3463). Para ello se relevó la metodología de trabajo



Ente Nacional Regulador del Gas

relativa a la tramitación del reclamo por parte del Funcionario Responsable (FR), las comunicaciones con las empresas Prestatarias y los usuarios, y la solución adoptada en cada caso, como así también el archivo de documentación del proceso en el legajo pertinente.

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

Se cotejó la información del legajo con la registrada en el sistema informático “Gestión de Reclamos” disponible en el entorno de los Aplicativos de uso común del Organismo -Aplicenter-.

Se realizaron entrevistas no estructuradas con el personal de la Gerencia.

Se procedió a realizar el seguimiento de las recomendaciones realizadas en auditorías anteriores (Informe de Auditoría Nro. 376) sobre la temática bajo análisis.

C.- COMENTARIOS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

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

C.1.- Auditorías

C.1.1.- Procedimientos administrativos internos. Proceso de Actualización

Como se expone en el Anexo I del presente Informe, la Gerencia de Regulación de Gestión Comercial (GRGC) remitió a esta Unidad de Auditoría Interna aquellas Guías de Trabajo relativas a los siguientes procesos de auditoría: Atención a Usuarios, Índices de Gestión Comercial (Acuses de Recibo - Grupos A y B - Plan de Contingencia), y Tratamiento de Reclamos.

Sintéticamente, en las citadas guías se establecen los lineamientos generales a considerar por el personal de los Centros Regionales para el desarrollo de las tareas encomendadas, con el fin de establecer un criterio uniforme y secuencial en su planificación y su ejecución.

Al respecto, en la guía identificada como “G05” se establecen las técnicas de muestreo a considerar en función del tamaño del Universo relevado para el desarrollo de las auditorías de los Índices de Gestión Comercial - Grupos A y B.



Ente Nacional Regulador del Gas

Ahora bien, de las comprobaciones practicadas en las auditorías seleccionadas, se observa un apartamiento a lo instruido en la citada guía de trabajo, puesto que la cantidad de reclamos seleccionados en la muestra no se relaciona con el tamaño del universo relevado. Es así que, para los casos analizados se determinó una muestra fija de reclamos, de manera independiente al tamaño del Universo analizado.

Cabe señalar por un lado que, a diferencia de la mayoría de las guías remitidas, la última revisión realizada a la referida guía data del año 2012. Por otro lado, de los legajos de auditoría relevados se constató en uno de ellos el empleo de una herramienta informática de apoyo para la selección de la muestra en cuestión (paquete propietario denominado “ACL”).

Observación y Recomendación

De las revisiones conceptuales sobre las guías de trabajo empleadas en la actividad desplegada por los Centros Regionales (CR), excepto para una de las guías remitidas, no se han constatado apartamientos significativos entre los lineamientos por aquellas establecidos y la ejecución de las tareas por los CR.

En tal sentido, para el caso señalado no se pudo obtener evidencia suficiente sobre su adecuación en función de los cambios observados en el proceso de selección de la muestra para la realización de las auditorías de Índices de Gestión Comercial.

No obstante ello, en todos los casos relevados se observa la aplicación de un criterio uniforme para la determinación de la cantidad que integra la muestra de auditoría.

Por ello, se recomienda reforzar los mecanismos arbitrados en el proceso de actualización de las Guías de Trabajo, con aprobación a nivel Gerencial, a los efectos de mantener vigente una herramienta de apoyo para la coordinación de las actividades desplegadas por los distintos Centros Regionales.

C.1.2.- Evidencia de las verificaciones practicadas. Estado de la auditoría. Seguimiento de informes anteriores

Como resultado de la labor practicada por los Centros Regionales se forma un legajo de auditoría donde se archiva el Acta de inicio, los papeles de trabajo y el Informe con las conclusiones de la labor desempeñada. Éste se remite a la GRGC para su evaluación y posterior tratamiento de los hallazgos detectados.

El personal especializado de la Gerencia, con competencia técnica en la materia, analiza lo actuado por el CR evaluando las inobservancias detectadas al



Ente Nacional Regulador del Gas

Marco Regulatorio, para luego proponer las medidas correctivas que se consideren pertinentes y, en caso de corresponder, promover el inicio del proceso sancionatorio.

De las comprobaciones efectuadas a la fecha de corte establecida por esta Unidad (01/08/2017), puede observarse el siguiente estado de situación de las auditorías seleccionadas, a saber:

- El 77% (10 casos sobre un total de 13) de las auditorías relevadas se encuentran finalizadas, según el siguiente estado:
 - Para el 70% de los casos finalizados se concluye que no poseen irregularidades procediéndose al archivo del respectivo legajo de auditoría.
 - Para el resto (30% de las auditorías cerradas) se procedió al inicio del proceso sancionatorio como consecuencia de las inobservancias detectadas al Marco Regulatorio.
- El 23% restante de las auditorías relevadas (3 casos sobre un total de 13) se encuentra pendiente el análisis de las irregularidades detectadas en la sede central, las que datan de más de un año de antigüedad a la fecha de corte referida.

Seguimiento de observaciones anteriores

En su oportunidad (Informe UAI N° 376) se señaló que el 50% de las auditorías practicadas por los Centros Regionales tenían pendiente el análisis por parte de la sede central de los hallazgos detectados al cumplimiento del Marco Regulatorio.

De las verificaciones practicadas en esta oportunidad se evidencia una mejora de la situación descrita, constatándose que del total relevado se encuentra pendiente de análisis por el 23% de los casos (3 sobre un total de 13).

No obstante ello, se sugiere reforzar y agilizar los procesos de control interno arbitrados para el seguimiento, análisis y tratamiento de las conclusiones arribadas en las auditorías practicadas por los Centros Regionales, de modo de garantizar un adecuado cierre del circuito de la labor realizada, a los efectos de que sea oportuno para la toma de decisiones respecto del cumplimiento de los sujetos.

C.1.3.- Registros de la actividad desplegada. BDU Auditorías. Metas Físicas

En el marco del ambiente de control del Organismo se implementó un registro informático para las auditorías realizadas por las Gerencias y los Centros Regionales, a fin de establecer un procedimiento interno, integral e integrado, para el registro de la actividad de control desplegada.

Para ello, en el entorno de los aplicativos de uso común del Organismo -Aplicenter- se desarrolló una herramienta informática denominada “BDU Auditorías”



Ente Nacional Regulador del Gas

que permite registrar, por períodos trimestrales, el Plan Operativo anual de las auditorías a realizar, como así también la carga de los datos correspondiente a la ejecución de ese Plan. De modo de contar con información oportuna para la toma de decisiones en una base unificada.

A su vez, la actividad desplegada por el Organismo se encuentra cuantificada en la programación y ejecución de las Metas Físicas (MF) establecidas en materia de fiscalización. Ésta se desagrega por períodos trimestrales para un ejercicio económico anual.

En virtud de lo expuesto, se efectuaron comprobaciones globales de razonabilidad sobre los sistemas de apoyo referidos precedentemente, exponiéndose a continuación las siguientes consideraciones respecto de la actividad registrada por los Centros Regionales seleccionados para el presente trabajo.

Planificación

Del cotejo de los datos registrados en ambos sistemas -“BDUAuditorías” y Metas Físicas-, se constató en uno de los casos un desvío del 24% entre la información suministrada en la programación de las Metas y la registración del Plan Operativo en la “BDUAuditorías” (año 2016). De las consultas realizadas sobre el tema, se comunicó que ello obedece principalmente a desfases temporales en la confección del Plan para los sistemas bajo análisis. Es así que, la programación de las Metas Físicas se informa a principios del año calendario, conforme lo establecido por el Órgano de Contralor, en cambio la confección del Plan Operativo de Auditorías se realiza a fin de ese año, como así también su registración en la base unificada de auditorías.

Ejecución

Del cruce de datos sobre la registración de la ejecución de las auditorías para el ejercicio analizado, se verificaron diferencias significativas entre la información suministrada en las Metas Físicas y aquella registrada en la BDUAuditorías (60 % del total registrado en la Base Unificada respecto de lo informado para las MF).

Básicamente, el desvío referido corresponde a las Actas de Constatación realizadas a los Sujetos de GNC por los Centros Regionales, puesto que éstos solo ingresan el inicio del proceso de la auditoría en la BDUAuditorías, quedando pendiente de registración el cierre del proceso con la intervención y análisis de la Gerencia competente en el tema. En concordancia con ello, GRGC comunicó que estos casos no son considerados en la ejecución de las Metas Físicas programadas para la Gerencia y los Centros Regionales.



Ente Nacional Regulador del Gas

Continuando con este orden de ideas, resulta oportuno señalar que de las revisiones globales practicadas a las Metas Físicas del ejercicio 2016, no se pudo obtener evidencia suficiente sobre la medición física del resultado de la actividad referida anteriormente -cierre del circuito de auditoría- en los indicadores relacionados con la actividad regulatoria a los Sujetos de GNC.

Planificación y Ejecución

De las comprobaciones globales sobre la ejecución de las auditorías planificadas para el ejercicio económico relevado, no se observan apartamientos significativos entre la programación de las actividades para los Centros Regionales seleccionados y su ejecución.

En uno de los CR analizados se constató una subejecución de las auditorías como consecuencia de la suspensión de las actividades, producto de la aplicación de nuevos cuadros tarifarios durante el ejercicio analizado.

Observación y recomendación

Dada la anticipación con que debe realizarse la programación anual de auditorías para las Metas Físicas (Presupuesto) del Organismo, y que esto luego se ve modificado al inicio del ejercicio por diversas situaciones, *resulta necesario que la Gerencia de Regulación de Gestión Comercial comunique dicho ajuste a la Gerencia de Administración, con el objeto que ésta proceda a solicitar la reprogramación de las Metas Físicas a la Oficina Nacional de Presupuesto, de manera tal que éstas sean un claro indicador de la actividad de control desplegada por el Ente.*

De la conciliación de los datos de las Metas Físicas con la herramienta informática de apoyo denominada “BDUAuditorías” se observa una inconsistencia en la medición física del resultado de la actividad iniciada por los Centros Regionales a los Sujetos del Sistema de GNC.

Es así que no se pudo obtener evidencia suficiente sobre la cuantificación del cierre de la actividad referida en los Indicadores establecidos para la Programación de las Metas Físicas del año relevado, como así tampoco, su registración en la “BDUAuditorías”.

En consecuencia, resultaría necesario reforzar los mecanismos de coordinación de las verificaciones practicadas por más de una Gerencia a los Sujetos del Sistema de GNC, a los efectos de registrar, de manera integral e integrada, esas actividades en los Sistemas de Información creados para tal efecto.

C.2.- Atención de Reclamos



Ente Nacional Regulador del Gas

Como se expone en el numeral B.1.2.- Atención de Reclamos, se registraron un total de 87 reclamos recibidos por los Centros Regionales alcanzados en el presente Informe; a saber: 80 casos en el Centro Regional Rosario (92%) y 7 en el Centro Regional Trelew (8%).

Al momento del relevamiento, el 100% de los Reclamos iniciados durante el período analizado habían sido cerrados por los Funcionarios Responsables actuantes en cada caso.

A continuación, se indica el estado en que se encontraban, según la información obtenida de los reportes del sistema de “Gestión de Reclamos”:

<i>Estado del Reclamo</i>	<i>CRR</i>	<i>CRTR</i>	<i>Total Universo</i>	<i>% Estado s/Total</i>
<i>Verificado Improcedente</i>	<i>46</i>	<i>2</i>	<i>48</i>	<i>55,17 %</i>
<i>Verificado Procedente</i>	<i>27</i>	<i>5</i>	<i>32</i>	<i>36,78 %</i>
<i>Se convirtió en caso formal</i>	<i>7</i>	<i>0</i>	<i>7</i>	<i>8,05 %</i>
<i>Total Universo de Reclamos</i>	<i>80</i>	<i>7</i>	<i>87</i>	<i>100,00%</i>

Conforme los registros del sistema informático de “Gestión de Reclamos”, del universo de Reclamos tramitados en el Centro Regional Rosario en el ejercicio 2016, 73 corresponden a usuarios de la Distribuidora Litoral Gas S.A. y 7 a clientes de la Subdistribuidora Cooperativa Setúbal Ltda. Las vías de ingresos fueron: telefónica (41), e-mail (18), personal (19) y correspondencia (2).

Con relación al Centro Regional Trelew, el 100 % de los reclamos ingresados en el año calendario 2016 pertenecen a la Distribuidora Camuzzi Gas del Sur S.A., los cuales tienen el siguiente origen de contacto: telefónica (4), e-mail (1), personal (1) y correspondencia (1).

C.2.1.- Procedimiento. Plazo para el traslado del reclamo a la Prestadora

En el Art. 8 de la Resolución ENARGAS N° 124/95 (t.o. por Resolución ENARGAS N° I-3463/2015) se establece que “El funcionario responsable del reclamo... detallará claramente el requerimiento que formula y lo comunicará a la Prestadora...”.

En esta línea, en el numeral II.B del Anexo I de la Resolución ENRG N° I-3463, se determina que el funcionario responsable enviará la carátula del reclamo y los antecedentes de éste a la Prestadora por facsímil en el día, o mediante los emisarios destacados por la Prestadora a tales fines.

Observación y Recomendación



Ente Nacional Regulador del Gas

Del análisis de los reclamos seleccionados para la presente labor, se verificó que, excepto por un caso, se procedió a dar su traslado a la Prestadora dentro del plazo establecido en la normativa vigente.

A título informativo, se menciona que, el reclamo señalado precedentemente se remitió en una fecha posterior a su presentación en la sede del Centro Regional (Reclamo N° 3/2016 del CRTR).

Si bien sólo se trata de un caso, se recomienda reforzar los controles internos del proceso de recepción y traslado de reclamos a la Prestadora, a fin de garantizar el cumplimiento, en tiempo y forma, de lo estipulado en el procedimiento vigente para la atención de consultas y reclamos de usuarios.

C.2.2.- Motivos de Consulta. Seguimiento de informes anteriores

En el instructivo de trabajo del aplicativo “Gestión de Reclamos” se establecen los lineamientos generales para la registración de los reclamos y las consultas, como así también para el uso de los reportes emitidos por el sistema. Entre los requisitos expuestos, se instruye al Funcionario Responsable sobre la selección del “Tipo de Reclamo” en función de la problemática planteada por el usuario y, en el caso que el usuario plantee más de un inconveniente, se debe optar por el que revista mayor gravedad. Asimismo, se señala que, en lo posible, deberá evitarse la utilización de los motivos denominados “Otros” (Códigos 09, 12 y 17).

A continuación, se exponen los motivos más frecuentes registrados por cada Centro Regional seleccionado, conforme la información registrada en el sistema de “Gestión de Reclamos” para el año auditado (2016):

Centro Regional	Rosario		Trelew	
	Cantidad	% s/Total	Cantidad	% s/Total
01. Facturación errónea	14	17,50%		0,00%
02. Factura no recibida	3	3,75%		0,00%
08. Corte improcedente de suministro	8	10,00%	1	14,29%
09. Otros de facturación y gestión de deudas	3	3,75%		0,00%
10. Escaso suministro (sin gas / poco gas)	1	1,25%	1	14,29%
11. Pérdida de gas (olor a gas)	27	33,75%	4	57,14%
12. Otros por inconvenientes en el suministro de gas	6	7,50%	1	14,29%
14. Habilidad o rehabilitación demorada	11	13,75%		0,00%
16. Mala atención al reclamante	7	8,75%		0,00%
Total general	80	100,00%	7	100,00%



Comentario

Con relación a la clasificación en el aplicativo de la problemática planteada por el usuario -tipo de reclamo-, en auditorías anteriores (Informe UAI N° 376) se verificó un elevado porcentaje de reclamos clasificados en los motivos identificados como “Otros”.

Por ello, en su oportunidad se recomendó arbitrar las medidas necesarias que permitan minimizar la utilización de dicha opción, a fin de reflejar adecuadamente los motivos de contacto más frecuentes, y obtener un estado de situación de las inquietudes que aquejan a los usuarios de cada jurisdicción.

Al respecto, de las comprobaciones practicadas en la presente auditoría, se evidencia una mejora de la situación tratada anteriormente, constatándose una disminución significativa del uso de la opción “Otros” en la tipificación de los reclamos. Es así que, solamente se detectó dicha tipificación en el 11,49% del total de reclamos registrados en el período 2016 por los Centros Regionales muestreados.

Por ende, se recomienda continuar con la medida adoptada sobre la temática planteada respecto de la minimización del empleo de la clasificación “Otros” en la tipificación del reclamo.

Cabe señalar que, en la revisión del Instructivo de Uso del aplicativo en cuestión, se prevé la incorporación de submotivos a esa clasificación de modo de contar con mayor información sobre la problemática planteada por el usuario.

C.2.3. Tratamiento y resolución del Reclamo. Estado de verificación. Antecedente de la labor

Continuando el análisis de la metodología arbitrada por los Centros Regionales para la tramitación de los reclamos, al momento de su cierre y verificación el FR procede a cambiar su estado en el sistema clasificándolo como “Verificado Procedente” (VP) o “Verificado Improcedente” (VI), conforme su solución.

Al respecto, en el “Procedimiento para la Atención de Consultas y Reclamos de Usuarios” se definen a los conceptos referidos anteriormente de la siguiente manera:

- Procedente: todo Reclamo que, luego de analizado, requiere una acción (corrección, contraprestación, resarcimiento, etc.) por responsabilidad de la Prestadora.
- Improcedente: todo Reclamo que no requiere acción alguna por responsabilidad de la Prestadora.



Ente Nacional Regulador del Gas

Seguimiento de Informes anteriores

En auditorías anteriores sobre la clasificación de los reclamos en Procedentes o Improcedentes, no se pudo obtener evidencia suficiente de la evaluación por el FR del estado otorgado al reclamo en el legajo respectivo, como así tampoco en el aplicativo “Gestión de Reclamos”.

Del relevamiento practicado en la presente labor, no se evidenciaron cambios sobre la situación planteada anteriormente.

No obstante ello, del análisis de la gestión de los reclamos seleccionados para la presente labor, no se observaron apartamientos significativos en la calificación de los Reclamos, en función de los supuestos de hecho y elementos aportados por las partes, la normativa aplicable y el tratamiento del caso realizado por la Licenciataria.

Por lo expuesto, en concordancia con lo recomendado en Informes anteriores resultaría pertinente documentar adecuadamente la evaluación de la “Procedencia” o “Improcedencia” de los casos al momento del cierre del reclamo, a fin de evidenciar la determinación del FR con relación a la solución del caso. Esto optimizaría los mecanismos arbitrados para la unificación de los criterios en el análisis del cumplimiento o incumplimiento normativo por parte de las Licenciatarias.

Para ello, se recomienda dejar debida constancia del análisis citado precedentemente en el Sistema de “Gestión de Reclamos”.

D.- CONCLUSIÓN

De las verificaciones practicadas se permite concluir que los Centros Regionales Rosario y Trelew se encuentran instrumentando las medidas necesarias para la atención de los reclamos de los usuarios, y la realización de las auditorías propias.

No obstante ello, resulta necesario que la Gerencia de Regulación de la Gestión Comercial agilice los tiempos de resolución y cierre de las auditorías practicadas por los Centros Regionales, en pos de la oportunidad en la toma de decisiones.

Resultaría conveniente implementar mayores controles sistémicos, mediante el empleo de las herramientas informáticas de apoyo, que permitan optimizar los procesos de resolución de los reclamos y auditorías practicadas, como así también, la coordinación de las labores intergerenciales encomendadas.



Ente Nacional Regulador del Gas

Ello, con el objeto de lograr una visión integradora y la utilización más eficiente y efectiva de los recursos disponibles.

Buenos Aires, diciembre de 2017.