



*Ente Nacional Regulador
del Gas y la Electricidad*

UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA GAS

INFORME UAIG N.º 3/2026

INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL DE GAS

INFORME EJECUTIVO

El presente Informe tiene por objeto evaluar el funcionamiento del sistema de control mediante Indicadores de Calidad del Servicio Comercial, establecido por la RESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, modificada por la RESOL-2025-528-APN-DIRECTORIO#ENARGAS. Para ello, se seleccionaron tres (3) empresas del total de nueve (9) Distribuidoras (33,33%), y se relevaron los procedimientos internos utilizados para el procesamiento de la información que las Licenciatarias de Distribución de gas remiten en cumplimiento de la normativa vigente, a fin de determinar, comunicar y publicar los Indicadores resultantes. Asimismo, se verificó la realización de controles y/o auditorías a fin de verificar la integridad, consistencia y veracidad de los datos proporcionados por las Licenciatarias seleccionadas, y se analizaron las medidas correctivas propuestas, el seguimiento de su cumplimiento y, en caso de detectarse incumplimientos, la aplicación del régimen sancionatorio vigente. El período sujeto a revisión comprendió los Indicadores del año 2024.

En función del seguimiento efectuado respecto de los Informes UAI N.º 467 y 508, y de acuerdo a los elementos de juicio obtenidos durante el desarrollo de las tareas, se observó que continúan sin regularizarse las siguientes observaciones:

✓ **Faltantes de Información Serie Procesos (Obs. C.2.1)**

Se observó la falta de remisión de la totalidad de información necesaria para la determinación de los Indicadores de la “Serie Procesos” del período 2024 respecto de una de las Licenciatarias incluida en la muestra. *Se recomienda arbitrar los medios a fin de instar la presentación en tiempo oportuno de la información conforme al “Protocolo RPII-DS”, propiciándose, en su caso, los procedimientos sancionatorios respectivos. La Unidad Distribución de Gas debería fortalecer los mecanismos de seguimiento destinados a verificar el cumplimiento de las obligaciones informativas por parte de las Licenciatarias. En el caso particular de NOA, que no remitió la información para la conformación de los Indicadores de la “Serie Procesos”, deberían agilizarse los procedimientos sancionatorios.*



*Ente Nacional Regulador
del Gas y la Electricidad*

✓ Plazo de remisión de la información para la determinación anual (Obs. C.2.2)

No ha sido comunicado a la Licenciataria el plazo hasta el cual podrán efectuarse las presentaciones rectificativas de la información enviada mensualmente, a efectos de la determinación anual de los Indicadores “Serie Procesos”. *Se recomienda arbitrar los medios a fin de establecer el plazo máximo de envío de la información que será considerada para la determinación anual de los Indicadores.*

✓ Metodología de Control - Auditorías - Serie Procesos (Obs. C.5)

Resta la definición de la metodología de control aplicable respecto de la información remitida mediante el “Protocolo RPII-DS” (Instalaciones Internas) para la conformación de los Indicadores de la “Serie Procesos”. A la fecha de finalización de las tareas de campo, no se habían planificado auditorías que permitan verificar la trazabilidad de los datos aportados y/o controles sobre los procesos aplicados para su generación. *Se recomienda arbitrar los medios necesarios a fin de completar el proceso de control de la información remitida por las Distribuidoras para la conformación de los Indicadores del Servicio Comercial, incluyendo en la planificación de auditorías los procedimientos de control necesarios para validar la información remitida respecto de la totalidad de Indicadores de la “Serie Procesos”.*

✓ Índice de Demora en Atención Telefónica de Reclamos (Punto C.7) (Ref. Obs. C.6 - Informe UAI N.° 467)

No se observaron avances en la evaluación de la capacidad de las líneas de las Licenciataria para la atención del flujo de llamadas a fin de evaluar la capacidad de atención de las Distribuidoras. A la fecha, no se encuentran disponibles recursos con capacidad específica en materia de Atención Telefónica. *A fin de optimizar el proceso de control resultaría conveniente contar con una evaluación técnica de los sistemas y herramientas de la gestión telefónica.*

Puede concluirse que los procedimientos aplicados por el Organismo con relación al seguimiento y control de los Indicadores de Calidad del Servicio Comercial cumplen, en términos generales, con las pautas aprobadas por la RESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS. No obstante, considerando la intervención de diversas unidades organizativas en el procesamiento y control de la información remitida por las Distribuidoras sobre “Instalaciones Internas”, resulta necesario que la Unidad Distribución de Gas refuerce los mecanismos de supervisión sobre el cumplimiento del envío de información en tiempo oportuno. Corresponde avanzar en la definición de auditorías tendientes a verificar los procesos involucrados en la generación de la información remitida por el “Protocolo RPII-DS” (información necesaria para la conformación de los Indicadores de la “Serie Procesos”). Resta realizar la evaluación de la capacidad de las líneas telefónicas de las Licenciataria para la atención del



*Ente Nacional Regulador
del Gas y la Electricidad*

flujo de llamadas recibidas, en atención a la relevancia que actualmente posee el canal telefónico como vía de ingreso de los Reclamos. Finalmente, resulta necesario avanzar con las medidas tendientes a la implementación de los Índices “Cobertura en Canales de Atención a Usuarios” y “Preferencia en el Canal de Atención”, de conformidad con las modificaciones introducidas al Sistema de Control mediante Indicadores de Calidad aprobada por RESOL-2025-528-APN-DIRECTORIO#ENARGAS.



*Ente Nacional Regulador
del Gas y la Electricidad*

INFORME ANALÍTICO

A.- OBJETO

Evaluar el funcionamiento del sistema de control mediante Indicadores de Calidad del Servicio Comercial, establecido por la RESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, modificada por la RESOL-2025-528-APN-DIRECTORIO#ENARGAS.

Relevar los procedimientos internos utilizados para el procesamiento de la información que las Licenciatarias de Distribución de gas remiten en cumplimiento de la normativa vigente, a fin de determinar, comunicar y publicar los Indicadores resultantes.

Efectuar el seguimiento de las observaciones y recomendaciones de Informes de Auditoría Interna anteriores.

B.- ALCANCE

Se efectuó el relevamiento del proceso, comprendiendo la recepción y procesamiento de la información, la comunicación de los resultados a los sujetos y la publicación de los valores obtenidos.

A fin de verificar los procedimientos aplicados por la ex Gerencia de Protección del Usuario (ex GPU), actualmente Unidad de Atención de Usuarios de Gas (UAUG), para la determinación de los Indicadores, se seleccionaron tres (3) empresas del total de nueve (9) Distribuidoras (33,33%):

- ✓ Camuzzi Gas del Sur S.A. (CGS).
- ✓ Naturgy NOA S.A. (NOA).
- ✓ Distribuidora de Gas Cuyana S.A. (CUYANA).

Asimismo, se verificó la realización de controles y/o auditorías a fin de verificar la integridad, consistencia y veracidad de los datos proporcionados por las Licenciatarias seleccionadas.

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



*Ente Nacional Regulador
del Gas y la Electricidad*

El período sujeto a revisión comprendió los Indicadores del año 2024.

B.1.- Marco de Referencia - Normativa Aplicable

El Punto 4.2.2 del Capítulo IV - Régimen de Prestación del Servicio de las Reglas Básicas de la Licencia (RBL), establece la obligación de operar y prestar el servicio licenciado “en forma prudente, eficiente y diligente y de acuerdo con las buenas prácticas de la Industria”.

Con el objeto de contribuir a la definición de estos conceptos, el ex ENARGAS estableció los Indicadores de Calidad como una forma de determinar el cumplimiento de la obligación del Punto 4.2.2 de las RBL, toda vez que las Licenciatarias no sólo deben brindar un servicio seguro y continuo, sino que también tienen la obligación de alcanzar y mantener el nivel de calidad del servicio.

En este sentido, la Resolución ENARGAS N.º 1192/99 estableció el Sistema de Control mediante Indicadores de Calidad con el objetivo de evaluar la gestión de las Licenciatarias, observando la calidad del servicio en su conjunto, y verificar el nivel de las prestaciones conforme parámetros definidos, para, así, mejorar el nivel de calidad del servicio. El Sistema fue establecido con el propósito de evaluar la gestión de las Distribuidoras respecto de actividades en las que interactúan con sus clientes y con terceras personas, en aspectos tales como las relaciones comerciales, la prestación de los servicios, el suministro de gas y la atención de reclamos.

Por Resolución ENARGAS N.º 818/19 se estableció un nuevo Sistema de Control. En ella se identificaron dos agrupaciones de índices: a) Índices “Serie Reclamos”, destinados a evaluar la gestión de las Prestadoras a partir de la interacción con los usuarios y terceros sobre la base de la información de los reclamos que los usuarios presentan ante ellas; y b) Índices “Serie Procesos”, para la medición de procesos claves de la gestión de las Prestadoras, basándose en las actividades de habilitación del servicio, medición, lectura y emisión/distribución de liquidaciones de servicios públicos, y corte y restablecimiento del suministro (procesos de la gestión comercial y operativos).

La Resolución adecuó los Indicadores determinados sobre la base de reclamos, en lo que respecta a los niveles de referencia, tolerancias y valores límites aceptados, actualizando los Índices: “Gestión de Facturación”, “Inconvenientes en el Suministro de Gas Domiciliario”, “Gestión de Prestaciones” y “Reclamos ante las



*Ente Nacional Regulador
del Gas y la Electricidad*

Licenciatarias”. Por su parte, los Indicadores de “Satisfacción al Usuario” y “Demora en la Atención Telefónica” mantuvieron los parámetros previamente establecidos.

Asimismo, se eliminó el Índice “Demora en Acusar Recibo de los Reclamos Postales y por Libro de Quejas”, en razón del escaso uso de dichas vías de ingreso, y se incorporó un nuevo Índice a la “Serie Reclamos” denominado “Demora en la Resolución de Reclamos”, cuyo fin es denotar el porcentaje de reclamos comerciales que fueron resueltos fuera de plazo.

Los Índices de “Atención Comercial por Canal” y “Tiempo de espera en oficinas comerciales” no fueron implementados, dado que las Distribuidoras manifestaron no disponer de los sistemas y las herramientas informáticas necesarios para obtener la información requerida para su conformación. Asimismo, no todas las Licenciatarias contaban con los mismos canales de atención ni registraban el mismo nivel de servicio por canal.

Los Índices “Serie Procesos” no fueron puestos en vigencia al momento del dictado de la Resolución, dado que se encontraba pendiente la definición del conjunto de datos requerido para su conformación, el respectivo protocolo de remisión de información y la metodología de control.

Con fecha 25/Jul/2025 se dictó la RESOL-2025-528-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, modificándose el Sistema en atención a la evolución observada en las prácticas comerciales. En tal sentido, se resolvió:

- Establecer el nivel de referencia, tolerancia y valor límite aceptado del Índice “Demora en la Resolución de Reclamos” (Serie Reclamos), fijando como nivel de referencia 0% y con un nivel de tolerancia y valor límite aceptado del 3%.

- Adecuar la definición y conceptos relativos al Índice “Satisfacción al Usuario” y al Índice “Demora en la Atención Telefónica”.

- Realizar adaptaciones respecto al nivel de referencia de la “Serie Reclamos”, a raíz de un error detectado en el redondeo de decimales correspondiente al “valor de tolerancia” de los Índices “Gestión de Prestaciones” y “Reclamos ante las Licenciatarias”.

- Suprimir el Indicador “Demoras en la entrega de Liquidaciones de Servicio Público” (Serie Procesos), en razón de la progresiva sustitución de las liquidaciones (LSP) en formato físico y por vía postal por nuevos formatos derivados de la evolución tecnológica, la reducción de las quejas por no recepción de la factura o recibida con atraso, y en razón del aumento de la cantidad de usuarios que optaron por la no recepción de la LSP en formato físico.

- Incorporar nuevos Indicadores de la “Serie Procesos”, orientados a medir la gestión de los canales de interacción con los usuarios en aspectos vinculados a la gestión comercial, dado que las Prestadoras han desarrollado la estrategia de canales, focalizando la implementación de vías de contacto no presenciales (telefónico, sitios web, oficinas



*Ente Nacional Regulador
del Gas y la Electricidad*

virtuales, aplicaciones, etc.). A fin de medir la efectividad de los canales de atención para usuarios, a partir de la disponibilidad y nivel de utilización de los medios de contacto habilitados por las Distribuidoras, se incluyeron en el Sistema de Control los índices “Cobertura en Canales de Atención a Usuarios” y “Preferencia en el Canal de Atención”. No obstante, se resolvió que serán implementados una vez que la autoridad regulatoria defina el set de datos requerido para su conformación y el respectivo Protocolo de remisión de información, estableciéndose en esa oportunidad la fecha de inicio para la remisión de la información por parte de las Distribuidoras (dado que no se cuenta con información sistematizada que permita conocer el desempeño de las Licenciatarias con el fin de determinar niveles objetivos para una gestión comercial eficiente).

Conforme la normativa vigente para el período en análisis deben determinarse los siguientes Indicadores:

- *Serie Reclamos:*
 - ✓ *Gestión de Facturación.*
 - ✓ *Inconvenientes en el Suministro de Gas Domiciliario.*
 - ✓ *Gestión de Prestaciones.*
 - ✓ *Reclamos ante las Licenciatarias.*
 - ✓ *Satisfacción del Usuario.*
 - ✓ *Demora en la Atención Telefónica de Reclamos.*
 - ✓ *Demora en la Resolución de Reclamos.*
- *Serie Procesos:*
 - ✓ *Solicitudes de instalación y habilitación de servicio ejecutadas en plazo.*
 - ✓ *Plazo promedio para la instalación y habilitación de servicios ejecutadas.*
 - ✓ *Solicitudes de instalación y habilitación de medidor ejecutadas en plazo.*
 - ✓ *Plazo promedio para la Instalación y habilitación de medidores.*
 - ✓ *Facturas con Lecturas Estimadas.*
 - ✓ *Cortes de Servicios por falta de pago de facturas por servicio.*
 - ✓ *Demoras en la Rehabilitación del servicio afectados por corte por falta de pago.*
 - ✓ *Demoras en la Rehabilitación del servicio con corte por defectos en la instalación interna.*

Respecto del Indicador “Demoras en la entrega de Liquidaciones de Servicio Público”, dado que no se avanzó en la implementación de un Protocolo específico, no fueron determinados los valores correspondientes al período 2024.



*Ente Nacional Regulador
del Gas y la Electricidad*

Posteriormente, dicho Indicador fue eliminado mediante la Resolución modificatoria del Sistema.

La determinación y evaluación del cumplimiento de los Índices se realiza en forma anual, sobre la base de la información generada por las Distribuidoras y remitida mensualmente al Organismo, conforme los requerimientos informativos específicamente establecidos. La normativa estableció que la Autoridad Regulatoria definirá los controles a aplicar para cada tipo de indicador, con el objetivo de verificar la información remitida por las Licenciatarias para la conformación de los indicadores y el cumplimiento de la normativa de aplicación.

Conforme la estructura orgánica vigente durante el período auditado y la etapa de relevamiento (RESOL-2023-759-APN-DIRECTORIO#ENARGAS), la conformación de los Indicadores de Calidad de Gestión Comercial, la verificación de su nivel de cumplimiento y demás tareas atinentes a la materia, eran responsabilidad de la unidad organizativa Control de Gestión de Estándares de Calidad (CGEC) perteneciente a la entonces GPU, actualmente Unidad de Atención de Usuarios de Gas (UAUG).

La UAUG analiza mensualmente la información suministrada por las Distribuidoras y, en forma anual, determina el nivel de cumplimiento de los Indicadores de Calidad del Servicio Comercial. Según el área licenciada a cada Distribuidora, también las Delegaciones -dependientes del ex Departamento de Delegaciones Regionales (DDG)- ejecutan auditorías sobre la materia en análisis.

B.2.- Trabajo realizado

Para la realización del presente trabajo se tuvieron en cuenta los aspectos que a continuación se detallan, conforme la información remitida por ME-2026-30425101-APN-GPU#ENARGAS.

- **Conformación de los Indicadores de Calidad**

Se relevó el procedimiento aplicado para el análisis y determinación de los Indicadores, abarcando las vías de remisión de información por parte de las Licenciatarias, el procesamiento de la misma y la documentación de respaldo. Asimismo, se verificaron las Notas mediante las cuales fueron comunicados los Indicadores determinados a las Licenciatarias.

A tal efecto, se analizaron los siguientes Expedientes vinculados con la elaboración de los Índices:



*Ente Nacional Regulador
del Gas y la Electricidad*

- ✓ EE-2024-5514065-APN-GPU#ENARGAS-NOA-Serie Reclamos.
- ✓ EE-2024-06457757-APN-GPU#ENARGAS-NOA-Serie Procesos.
- ✓ EX-2024-5520666-APN-GPU#ENARGAS-CGS-Serie Reclamos.
- ✓ EX-2024-06464610-APN-GPU#ENARGAS-CGS-Serie Procesos.
- ✓ EX-2024-5513289-APN-GPU#ENARGAS-Cuyana-Serie Reclamos.
- ✓ EX-2024-06461642-APN-GPU#ENARGAS-Cuyana S.A.-Serie Procesos.

Sobre la base a la muestra seleccionada, y para el período alcanzado por el presente Informe, se verificó la documentación adjunta al Expediente, relevándose la información remitida por las Licenciatarias a través de las Declaraciones Juradas (DDJJ) emitidas por el Sistema Automático de Remisión Informática (SARI). Se consideraron tanto las DDJJ remitidas mensualmente como la información acumulada remitida en el mes de diciembre de 2024, y las posteriores rectificaciones en caso de corresponder.

Se relevaron los procedimientos de control aplicados para la verificación de los archivos enviados periódicamente por las Licenciatarias conforme a los datos requeridos en el Protocolo.

Por último, sobre la información mensual remitida y los valores determinados, se relevó el procedimiento aplicado para la detección de anomalías, y, en su caso, la aplicación de medidas correctivas y preventivas.

- *Metodología de Control*

Se relevaron las auditorías planificadas y ejecutadas para el período en análisis relativas al Rubro “Índices de Gestión Comercial”, realizadas a las Distribuidoras muestreadas. Se verificó su grado de ejecución y trámite, en función de la información remitida por la ex GPU, la información obrante en la Base de Datos Unificada de Auditorías (BDUAuditorías), y los Expedientes formados para su seguimiento:

- ✓ EX-2025-19130162-APN-DDR#ENARGAS-NOA-Auditoría Gestión de Reclamos.
- ✓ EX-2025-07477315-APN-DDR#ENARGAS-NOA-Plan de Contingencia.
- ✓ EX-2024-59359990-APN-GPU#ENARGAS-NOA-Atención Telefónica (CAT).
- ✓ EX-2024-07508557-APN-GPU#ENARGAS-NOA-Asignación Número de Reclamo Telefónico.
- ✓ EX-2025-18500508-APN-DDR#ENARGAS-SUR-Auditoría Gestión de Reclamos.
- ✓ EX-2025-06929749-APN-DDR#ENARGAS-SUR-Plan de Contingencia.



*Ente Nacional Regulador
del Gas y la Electricidad*

- ✓ EX-2024-59359389-APN-GPU#ENARAGAS-SUR-Atención Telefónica (CAT).
- ✓ EX-2024-07511077-APN-GPU#ENARGAS-SUR-Asignación Número de Reclamo Telefónico.
- ✓ EX-2025-19095750-APN-DDR#ENARGAS-CUYANA-Auditoría Gestión de Reclamos.
- ✓ EX-2025-APN-DDR#ENARGAS-CUYANA-Plan de Contingencia.
- ✓ EX-2024-59357377-APN-GPU#ENARAGAS-CUYANA-Atención Telefónica (CAT).
- ✓ EX-2024-07508858-APN-GPU#ENARGAS-CUYANA-Asignación Número de Reclamo Telefónico.

Adicionalmente, respecto de los controles arbitrados sobre las Distribuidoras muestreadas, se consideró el seguimiento de los hallazgos por parte de la ex GPU para la toma de decisiones.

Se consideraron las siguientes Guías de Trabajo confeccionadas por CGEC para la realización de los controles y/o auditorías:

- CGEC-10-Reclamos Licenciatarias-Controles y validaciones Protocolo J.
- CGEC-09-Proceso de Registros Telefónicos - Controles.
- CGEC-08-Asignación de Número de Reclamo a Contactos Telefónicos.
- CGEC-02-Auditoría Plan de Contingencia.
- CGEC-11-Auditoría Gestión de Reclamos-Compensaciones.
- CGEC-13-Procesos- Controles y validaciones Serie Reclamos.
- Procesos Sancionatorios

Se relevó el estado de trámite de los expedientes iniciados como consecuencia de incumplimientos a los niveles de referencia, para aquellos índices sujetos a penalización, así como de aquellos procedimientos sancionatorios originados en observaciones detectadas durante las auditorías practicadas respecto del período auditado. En base a la información proporcionada por la ex GPU, se analizaron los siguientes EE:

- ✓ EX-2025-63312523-APN-GPU#ENARGAS-NOA-Gestión de Prestaciones.
- ✓ EX-2025-63573567-APN- GPU#ENARGAS-NOA-Demora en Atención Telefónica.
- ✓ EX-2025-19130162-APN-DDR#ENARGAS-NOA-Auditoría Gestión de Reclamos.
- ✓ EX- 2025-18500508-APN-DDR#ENARGAS -SUR-Auditoría Gestión de Reclamos.



*Ente Nacional Regulador
del Gas y la Electricidad*

✓ EX-2025-19095750-APN-DDR#ENARGAS-CUYANA-Auditoría Gestión de Reclamos.

- Publicación

Se verificó la información contenida en el sitio Web del Organismo, cotejando los valores difundidos para el período 2024 con los comunicados a las Licenciatarias por Nota, a fin de verificar su correspondencia.

Se mantuvieron entrevistas no estructuradas con el personal abocado a la temática de la ex GPU, la ex Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicación (GTIC), actual Unidad Tecnologías de la Información y Comunicación Gas, y la ex Gerencia de Distribución (GD), actual Unidad Distribución de Gas.

Las tareas de campo se desarrollaron durante los meses de marzo a mayo de 2026.

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 de campo.

C.1.- Modificación de los Indicadores de Calidad

- ✓ ***Indicadores pendientes de implementación***

A fecha de emisión de la Resolución por la cual se establece el nuevo Sistema de Control mediante Indicadores de Calidad de Servicio (RESOL-2025-528-APN-DIRECTORIO#ENARGAS - 25/Jul/2025), se encontraba pendiente de definición el set de datos requeridos para la conformación de los Índices “Cobertura en Canales de Atención a Usuarios” y “Preferencia en el Canal de Atención” (Serie Procesos), como así también el respectivo Protocolo de remisión de información. En virtud de ello, la resolución citada determinó que, una vez definidos los mismos, se determinaría la fecha de inicio para la remisión de la información por parte de las Distribuidoras. Asimismo, al momento de la emisión de la norma se contempló un plazo mínimo de 2 años para el establecimiento de estándares de cumplimiento obligatorio para las Distribuidoras.



*Ente Nacional Regulador
del Gas y la Electricidad*

Conforme informó la ex GPU no se registraron avances sobre la temática, y se encuentra pendiente la realización de una reunión con la Unidad Tecnologías de la Información y Comunicación (UTlyC).

Comentario:

De acuerdo con la modificación del Sistema de Control mediante Indicadores de Calidad, aprobada por RESOL-2025-528-APN-DIRECTORIO#ENARGAS del 25/Jul/2025, continúa pendiente la implementación de los Índices “Cobertura en Canales de Atención a Usuarios” y “Preferencia en el Canal de Atención” (Serie Procesos), debido a que aún no se ha definido el set de datos, ni los archivos, criterios de validación y desarrollo de reportes necesarios para su conformación.

✓ ***Indicadores implementados durante el período en análisis***

Como fue señalado en el punto B.1.- Marco de Referencia - Normativa, por RESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS se incorporaron los Índices de la “Serie Procesos”, orientados a medir procesos claves de la gestión vinculados con actividades de habilitación del servicio, medición, lectura y emisión/distribución de LSP, así como procesos de corte y restablecimiento del suministro.

Esta Resolución, en su Art. 6°, determinó que los Indicadores: “Solicitudes de instalación y habilitación de servicio ejecutadas en plazo”, “Plazo promedio para la instalación y habilitación de servicios ejecutadas”, “Solicitudes de instalación y habilitación de medidor ejecutadas en plazo”, “Plazo promedio para la Instalación y habilitación de medidores”, “Demoras en la entrega de Liquidaciones de Servicio Público”, “Facturas con Lecturas Estimadas”, “Cortes de Servicios por falta de pago de facturas por servicio”, “Demoras en la Rehabilitación del servicio afectados por corte por falta de pago”, y “Demoras en la Rehabilitación del servicio con corte por defectos en la instalación interna”, no se pondrían en vigencia hasta tanto se definiera para cada uno de ellos: a) el set de datos requeridos para la conformación de los mismos y el respectivo protocolo de remisión de información; y b) la metodología de control.

A tales fines, se realizó un análisis y revisión de los datos sobre instalaciones internas, que en aquel momento eran remitidos a través del Protocolo K (por el cual se había solicitado información sobre la totalidad de los suministros existentes en el marco de las tareas y controles que desarrolla el Organismo sobre las instalaciones internas de los domicilios).

Con fecha 30/May/2022 se aprobó (RESOL-2022-204-APN-DIRECTORIO#ENARGAS) el “Protocolo RPII-DS” para remisión de información relativa



*Ente Nacional Regulador
del Gas y la Electricidad*

a “Revisión periódica de instalaciones internas”. A partir de la incorporación de nuevos datos, se podrían elaborar los indicadores mencionados precedentemente, con excepción de los siguientes: (1) “Facturas con Lecturas Estimadas”, el cual es determinado a partir de la información (Archivo FCU-DS-FaC) que es remitida a través del Protocolo Facturación, Cobranzas y Usuarios (RESOL-2022-193-APN-DIRECTORIO#ENARGAS - 26/May/2022), y (2) “Demoras en la entrega de Liquidaciones de Servicio Público”, para el cual correspondería -en función de la temática- elaborar un Protocolo específico, pero luego dicho indicador fue suprimido con el dictado de la RESOL-2025-528-APN-DIRECTORIO#ENARGAS.

En virtud de ello, con la aprobación del “Protocolo RPII-DS”, las Distribuidoras debían efectuar la primera presentación de la información relativa a “Revisión periódica de instalaciones internas”, dentro del plazo de NOVENTA (90) días corridos, contados desde la notificación de la citada resolución. Transcurrido dicho plazo quedó sin efecto el “Protocolo K”, pero no obstante ello, durante el mismo, debían remitir la información de ambos Protocolos.

Conforme informó la ex GPU, durante el período 2023 se observaron faltantes de información e información deficiente y no ajustada al Protocolo (v.gr. inconsistencias en las fechas informadas, datos incompletos), no siendo posible determinar con la información obtenida los Indicadores del período referido. Distintas Licenciatarias debieron efectuar adecuaciones en sus presentaciones mensuales a partir de observaciones formuladas por CGEC. También resultó necesario realizar adaptaciones al Protocolo producto de situaciones que se fueron presentando, y ante planteos de algunas Licenciatarias.

Asimismo, la ex GPU informó que recién hacia fines del ejercicio 2025 comenzaron a implementarse las validaciones automáticas, reportes específicos y mecanismos automatizados de cálculo de los indicadores, como resultado de los desarrollos realizados por la ex GTIC.

Conforme surge de la muestra analizada, los Indicadores “Serie Procesos” correspondientes al período 2024 fueron determinados y comunicados en el primer cuatrimestre del ejercicio 2026, y a la fecha de finalización de las tareas de campo de la presente auditoría no habían sido publicados. Conforme manifestó la ex GPU, una vez comunicados los Indicadores, transcurre un plazo de 10 días previo a la publicación en el sitio Web del Organismo.

Asimismo, conforme la información obrante en los EE muestreados, fueron detectadas inconsistencias en la información enviada por las Distribuidoras, requiriéndose aclaraciones respecto a todos los meses del año calendario. En el caso



*Ente Nacional Regulador
del Gas y la Electricidad*

de NOA, no fue remitida información respecto del período Sep a Dic/2024, circunstancia que impidió determinar el registro anual de los Índices de la “Serie Procesos” (a excepción del Indicador “Facturas con Lecturas Estimadas” cuya información es remitida por el “Protocolo FCU-DS”). Respecto de la información remitida la ex GPU concluyó, en todos los casos muestreados, que resulta necesario que las Distribuidoras revisen los procedimientos de carga de datos y actualización de registros, como así también la generación de los reportes informáticos que surgen de los procesos para mejorar la calidad de la información y su remisión conforme al Protocolo.

Por otra parte, debe señalarse que, conforme la normativa, el cumplimiento de los Indicadores es de carácter obligatorio. La evaluación y, de corresponder, la penalización de cada Índice se efectúa por separado, de forma tal de no permitir compensación entre los diferentes objetivos y tener un mejor control de los desvíos. En los Anexos de la Resolución por la que se aprueba el Sistema de Control se detalla, para cada Indicador, la mecánica a instrumentar para la corrección de las anomalías que hayan sido detectadas, lo que permitirá establecer el período en que tales medidas deben ser realizadas, aplicándose las sanciones establecidas en las Licencias, si así correspondiere. Ello tiene por objeto asegurar, más allá de la sanción que se aplique, el efectivo cumplimiento del Indicador, toda vez que ello incide directamente en la calidad y seguridad del servicio prestado.

Comentario:

Los primeros indicadores correspondientes a la “Serie Procesos” fueron determinados en el ejercicio 2026 y corresponden al período 2024. Ello obedeció al tiempo requerido para la definición y consolidación del Protocolo (set de datos, archivos, criterios de validación de la información), dado que debieron adoptarse medidas tendientes a fin de unificar el tipo de información a remitir y a ajustar el Protocolo, ante la faltante y deficiente información remitida por las Licenciatarias. Además, los reportes para los controles y el cálculo automático de los Indicadores fueron concluidos por la ex GTIC a fines del año 2025.

Por otra parte, corresponde señalar que el Sistema de Control de Indicadores de Calidad Comercial implementado por RESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, modificado por la RESOL-2025-528-APN-DIRECTORIO#ENRGAS, no determinó el nivel de referencia, tolerancia y valor límite de los Indicadores de la “Serie Procesos”. En este sentido la ex GPU manifestó que no se proyecta su incorporación. En virtud del ciclo rutinario de análisis de la información remitida es posible detectar desvíos, adoptar medidas preventivas y, en su caso, corregir anomalías, contando así con las herramientas necesarias que permiten conocer tendencias sobre la conducta de las Licenciatarias e insertar el proceso de medición, adecuadamente, en el sistema para la toma de decisiones. Así, por ejemplo, CGCE manifestó que, en base a la



*Ente Nacional Regulador
del Gas y la Electricidad*

información remitida y al Indicador determinado, es posible detectar la existencia de picos en los que ocurre algún problema en particular. El Sistema tiene por objeto asegurar, más allá de la sanción que se aplique, el efectivo cumplimiento del Indicador, toda vez que ello incide directamente en la calidad del servicio prestado.

C.2.- Remisión de la Información - Serie Procesos

C.2.1.- Faltantes de Información

De la información obrante en los EE relevados se observó que en el caso de NOA (EX-2024-06457757-APN-GPU#ENARGAS) no fue remitida información respecto del período Sep a Dic/2024. Como consecuencia de ello, no fue posible determinar el registro anual de los Índices de la “Serie Procesos” (a excepción del Indicador “Facturas con Lecturas Estimadas” cuya información es remitida por el “Protocolo FCU-DS”).

Conforme a la normativa aplicable, la información a aportar debe ser clara y presentada en término, a fin de posibilitar el control. El incumplimiento de la Licenciataria de su deber de suministro de información será sancionado en forma independiente de la evaluación que correspondiere del Indicador del que se tratare.

Ante la falta del envío de información, la ex GPU remitió Notas requiriendo su cumplimiento y, conforme informó, el área CGEC se encuentra evaluando la imputación por incumplimiento de la RESFS-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS (envío de información parcial e imposibilidad de determinar el Índice). No obstante, debe aclararse que, conforme manifestó la ex GPU, se comenzó a coordinar con las restantes unidades organizativas del Organismo la instrumentación de dicha medida, dado que mediante el “Protocolo RPII” es enviada información que no sólo es utilizada para la conformación de los Indicadores (son utilizados 3 archivos sobre un total de 6 recibidos). Las tareas y controles sobre las instalaciones internas de los domicilios que cuentan con el servicio público de distribución de gas por redes son realizadas por la actual Unidad de Distribución de Gas, con incumbencia sobre el control de las presentaciones, el cumplimiento de plazos y demás controles relativos al cumplimiento del “Protocolo RPII-DS”.

La ex GD manifestó que, en reiteradas ocasiones, fue solicitado a NOA el envío de la información (tanto por mail como por Notas). Informó, además, que la Licenciataria tampoco remitió la información relativa al ejercicio 2025. A la fecha de



*Ente Nacional Regulador
del Gas y la Electricidad*

finalización de las tareas de campo, la ex GD manifestó que está avanzando en la elaboración del Informe para propiciar la imputación correspondiente.

Observación:

Se observó la falta de remisión de la totalidad de información necesaria para la determinación de los Indicadores de la “Serie Procesos” del período 2024 respecto de una de las Licenciatarias incluida en la muestra.

Recomendación:

Se recomienda arbitrar los medios a fin de instar la presentación en tiempo oportuno de la información conforme al “Protocolo RPII-DS”, propiciándose, en su caso, los procedimientos sancionatorios respectivos. En tal sentido, la Unidad Distribución de Gas debería fortalecer los mecanismos de seguimiento destinados a verificar el cumplimiento de las obligaciones informativas por parte de las Licenciatarias. En el caso particular de NOA, que no remitió la información para la conformación de los Indicadores de la “Serie Procesos”, deberían agilizarse los procedimientos sancionatorios.

C.2.2.- Plazo de remisión de la información para la determinación anual

La evaluación del cumplimiento de los Indicadores se efectúa en forma anual, salvo en los casos donde se indique una frecuencia particular. En relación al período de evaluación, éste es anual y coincide con el año calendario (conf. RESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS y su modificatoria RESOL-2025-528-APN-DIRECTORIO#ENARGAS).

Asimismo, la normativa establece que, a los efectos de la determinación de los niveles alcanzados en cada indicador, se considerará la información remitida por la Licenciataria de acuerdo con el régimen informativo que específicamente establezca esta Autoridad Regulatoria. La metodología de remisión de la información por parte de las Licenciatarias para cada indicador en particular, será estipulada en cuanto a las formas y plazos por esta Autoridad Regulatoria y debidamente notificada a los fines de su cumplimiento.

En las Notas por las que se notificó la aplicación del “Protocolo de remisión de información vía S.A.R.I. -Reclamos de Licenciatarias de Distribución-Protocolo J, versión 2 Rev.00”, se indicó que las presentaciones mensuales deben remitirse antes del 15 del mes siguiente al período informado, y las presentaciones rectificativas pueden realizarse hasta el día 15 de febrero del año siguiente al año informado, debiendo justificarse por Nota el motivo de la rectificación.



*Ente Nacional Regulador
del Gas y la Electricidad*

Tanto el Protocolo J como el Protocolo “RPII-DS” establecen la obligación de remitir información con frecuencia mensual y fijan el vencimiento de la presentación de los archivos respectivos (hasta el día 15 del mes siguiente al mes informado o el día hábil posterior).

La ex GPU manifestó que, en el caso de los Indicadores de la “Serie Reclamos”, las Distribuidoras remiten al cierre de cada ejercicio la base consolidada de reclamos, incluyendo las fechas de alta y cierre de los reclamos del año calendario. No obstante, el envío de la información de los Indicadores de la “Serie Procesos” no necesariamente se actualiza anualmente. El área de CGEC advirtió que, dado que los archivos con nueva información podrían continuar ingresando vía S.A.R.I., se arbitrarán los medios a fin de incluir un plazo perentorio para el envío de la información para la conformación anual de los Indicadores.

Observación:

No ha sido comunicado a la Licenciatarias el plazo hasta el cual podrán efectuarse las presentaciones rectificativas de la información enviada mensualmente, a efectos de la determinación anual de los Indicadores “Serie Procesos”.

Recomendación:

Se recomienda arbitrar los medios a fin de establecer el plazo máximo de envío de la información que será considerada para la determinación anual de los Indicadores.

C.3.- Controles de validación sobre la información mensual - Reportes Serie Reclamos - Seguimiento Informe UAI N.º 467

En el Informe UAI N.º 467 (Obs. C.2) se observó que restan definir validaciones adicionales, como producto de los controles realizados desde la implementación del Protocolo de remisión de información vía S.A.R.I. -Reclamos de Licenciatarias de Distribución- Protocolo J, versión 1 Rev.00.

Seguimiento:

Para la determinación de los Indicadores del período 2024, la ex GPU continuó efectuando controles mediante la utilización de tablas (herramientas Microsoft Access y Excel), sobre la base de los reportes de consulta generados por la ex GTIC, a partir de la presentación mensual de la base de datos de reclamos. Así, confeccionó y registró en archivos Excel el resultado de los controles (Serie Reclamos). En relación con la incorporación de validaciones automáticas, la ex GTIC desarrolló las funcionalidades requeridas y, durante el ejercicio 2025, la ex GPU realizó pruebas destinadas a su implementación. Respecto del cálculo automático del Indicador,



*Ente Nacional Regulador
del Gas y la Electricidad*

según manifestó la ex GPU, surgieron algunos errores que requirieron ajustes adicionales. No obstante, la información correspondiente al período 2026 será sometida a procesos automáticos tanto de validación como de cálculo.

En cuanto al Indicador “Facturas con Lecturas Estimadas” (Serie Procesos), CGEC dispone de un reporte que permite identificar las facturas con lectura estimada según Distribuidora y período seleccionado. Sobre dicho reporte, realiza controles de integridad de los registros (cantidad de comprobantes). Dado que la conformación del Indicador requiere únicamente la relación entre el total de facturas estimadas y el total de facturas informadas mediante el “Protocolo FCU-DS”, no resultan necesarios controles adicionales de consistencia. Asimismo, el cálculo del Indicador se realiza en forma automatizada.

Respecto de los restantes Indicadores de la “Serie Procesos”, remitidos mediante el “Protocolo RPII-DS”, la ex GTIC confeccionó reportes destinados al análisis posterior por parte de la CGEC. En tal sentido, el reporte “RevisionInstalacionesInternas_Habilitaciones_PROD” permite consultar la información remitida mensualmente por la Distribuidora, incorporando la totalidad de los datos informados por la Licenciataria y campos calculados conforme a los requerimientos definidos por la ex GPU. El reporte “Controles_01-31-PI_RPII_GPU” contiene los controles automáticos definidos del programa validador del “Protocolo RPII-DS” a los que es sometida la información presentada por las Licenciatarias con el objeto de verificar la consistencia de datos (v.gr. la fecha de habilitación del suministro tiene que ser igual o posterior a la fecha de pago de tasa o a la fecha de autorización; la fecha de aprobación del formulario F 3.5 no puede ser posterior a la fecha de colocación del medidor). El reporte “Indicadores_PROD” permite efectuar el cálculo automático de los Indicadores para cada período informado. Adicionalmente, la ex GPU creó una planilla en la cual se consolidan los datos provenientes del archivo “Reporte Indicadores_PROD”, posibilitando la determinación anual de los Indicadores de la “Serie Procesos”.

Comentario del Auditor:

De las verificaciones efectuadas surge que fueron desarrollados e implementados reportes con validaciones automáticas destinados al control de la información remitida por las Distribuidoras, así como herramientas para la automatización del cálculo de los Indicadores. Los Indicadores de la “Serie Procesos” del período en análisis fueron validados mensualmente por la ex GPU, pero calculados mediante el desarrollo realizado por la ex GTIC. Los Indicadores de la “Serie Reclamos” del período 2024 continuaron siendo determinados por la ex GPU, mediante la utilización de tablas Microsoft Access y Excel, tanto para el análisis mensual como para la determinación anual. No obstante, los controles y cálculo de los Indicadores del año en curso (período 2026) ya se encuentran automatizados como consecuencia de la



*Ente Nacional Regulador
del Gas y la Electricidad*

implementación de los reportes desarrollados por la ex GTIC. Por ello, se regulariza la observación dado que fue cumplida la recomendación.

Estado:

Regularizada - Cumplimiento de la Recomendación.

C.4.- Inconsistencias detectadas en el envío de la Información - Serie Procesos

De acuerdo con la documentación obrante en los EE muestreados de la “Serie Procesos”, la ex GPU verificó la existencia de inconsistencias en la información remitida por las Distribuidoras y solicitó aclaraciones respecto de todos los meses del año calendario (por Nota).

Considerando el volumen de información involucrado, las Notas emitidas detallan ejemplos representativos de cada tipo de inconsistencia detectada, sin individualizar la totalidad de los casos observados.

Conforme al Protocolo, ante la necesidad de rectificar la información, se deben informar archivos completos debido a que las re informaciones se procesan en la modalidad de lote de registros.

Una vez remitida la nueva información (ingresado un nuevo archivo), CGEC accede a los reportes generados por la ex GTIC, elaborados sobre la base de los datos actualizados. Tanto los archivos originalmente remitidos como sus posteriores re informaciones quedan resguardados en las bases de datos del Organismo.

Comentario:

En los casos en que, como resultado de los controles efectuados por ex GPU se detectaron inconsistencias en la información remitida por las Distribuidoras, se emitieron las correspondientes Notas requiriendo aclaraciones. Las observaciones comunicadas describen las inconsistencias detectadas y, cuando el volumen de información así lo demanda, se incluyen únicamente casos representativos a modo ilustrativo. Durante la realización de las tareas de campo, en virtud de lo señalado por esta UAI, CGEC manifestó que procederá a individualizar el archivo que contiene la información con inconsistencias. CGEC informó que fue solicitada una modificación a la ex GTIC a fin de añadir los nombres de los archivos en el Anexo a las Notas con observaciones enviadas a las Distribuidoras. En virtud de ello, ya se encuentra disponible una nueva pestaña en los reportes de consulta en la que se puede verificar el nombre del archivo enviado por la Distribuidora, del cual se extrajo la información y respecto del cual fueron detectadas inconsistencias. Particularmente, en el reporte “RevisionInstalacionesInternas_Habilitaciones_PROD_v3” (consulta información de la



*Ente Nacional Regulador
del Gas y la Electricidad*

totalidad de los campos informados en el Protocolo), es posible visualizar el nombre del archivo y su ID a fin de identificar el origen de la información sometida al proceso de validación y de la cual, en su caso, surgen inconsistencias. En el Reporte “Controles_01-31_PI_RPII_GPU_v7” (controles automáticos post importación), además de la información que permite individualizar cada archivo, es posible visualizar la presentación original enviada y, en su caso, la re información de ese período.

C.5.- Metodología de Control - Auditorías - Serie Procesos

Conforme a la RESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS y su modificatoria RESOL-2025-528-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, la Autoridad Regulatoria debe determinar los controles a aplicar para cada tipo de Indicador, con el objetivo de verificar la información remitida por las Licenciatarias para la conformación de los Indicadores y el cumplimiento de la normativa de aplicación. El método de control depende de la naturaleza de cada Indicador. Pueden realizarse auditorías para verificar la trazabilidad de los datos aportados, auditorías de procesos y de sistemas informáticos, controles específicos sobre procesos y tareas de las Prestadoras, auditorías “in situ” de los trabajos realizados, y controles de la operatividad de las instalaciones ante condiciones de consumo creciente, entre otros.

En particular, respecto de la “Serie Procesos” la normativa establece que la información suministrada por las Prestadoras estará sujeta a auditorías y controles por parte de la Autoridad Regulatoria. Para ello, las Licenciatarias deben disponer de un sistema integral que permita demostrar fehacientemente la validez de los valores remitidos y la trazabilidad de los mismos.

Durante las tareas de auditoría se verificó que la ex GPU realizó controles sobre la información remitida mediante Protocolos vigentes, y cuenta con herramientas destinadas a validar la consistencia de los datos informados.

Respecto del Indicador “Facturas con Lecturas Estimadas”, cuya información es obtenida en virtud de la información remitida por el “Protocolo FCU-DS”, la ex GPU realizó auditorías de Consumos Estimados (Facturación).

No obstante, respecto de la “Serie Procesos” no han sido definidos procedimientos de control tendientes a verificar los procesos involucrados en la generación de la información remitida por el “Protocolo RPII-DS”.

Respecto a la falta de planificación de dichas auditorías, y dado el impacto que ello conlleva en la ejecución de las auditorías sobre la temática, debe



*Ente Nacional Regulador
del Gas y la Electricidad*

reiterarse lo ya advertido respecto a la demora en la determinación de los Indicadores debido a faltantes de envío de la totalidad de información del año calendario, la deficiente información presentada y las adecuaciones que debieron realizarse al Protocolo. En efecto, para el ejercicio 2023 no se calcularon los Indicadores, y los correspondientes al período 2024 fueron determinados en el primer trimestre del ejercicio 2026.

CGEC manifestó que comenzará a evaluar alternativas para la implementación de auditorías mediante la incorporación de muestras de control sobre la información remitida mediante el “Protocolo RPII-DS”, valiéndose de auditorías existentes de Facturación vinculadas con los procesos de Alta de Usuarios y de Gestión de Morosidad. Respecto del Indicador “Demoras en la Rehabilitación del servicio con corte por defectos en la instalación interna”, resulta necesario coordinar acciones con la UDG dado que dichas rehabilitaciones involucran procesos operativos.

Observación:

Resta la definición de la metodología de control aplicable respecto de la información remitida mediante el “Protocolo RPII-DS” (Instalaciones Internas) para la conformación de los Indicadores de la “Serie Procesos”. A la fecha de finalización de las tareas de campo, no se habían planificado auditorías que permitan verificar la trazabilidad de los datos aportados y/o controles sobre los procesos aplicados para su generación.

Recomendación:

Se recomienda arbitrar los medios necesarios a fin de completar el proceso de control de la información remitida por las Distribuidoras para la conformación de los Indicadores del Servicio Comercial, incluyendo en la planificación de auditorías los procedimientos de control necesarios para validar la información remitida respecto de la totalidad de Indicadores de la “Serie Procesos”.

C.6.- Auditorías y Procedimientos sancionatorios - Serie Reclamos

Con relación al estado de trámite de las auditorías del período 2024 incluidas en el rubro “Indicadores de Calidad del Servicio Comercial”, a la fecha de finalización de las tareas de campo se encontraba “pendiente” la auditoría “Plan de Contingencia” de una de las Distribuidoras muestreadas (CUYANA), conforme a la información obrante en la BDUAuditorías. Las restantes auditorías de los subrubros “Gestión de Reclamos” y “Plan de Contingencias”, fueron finalizadas.

La ex GPU informó que la auditoría fue planificada para su realización por parte de la Sede Central del Organismo, dado que la Distribuidora había



*Ente Nacional Regulador
del Gas y la Electricidad*

tercerizado la atención telefónica en Buenos Aires. No obstante, no encontrándose recursos disponibles, no resultó posible ejecutarla. Durante el desarrollo de las tareas de campo, fue corregida dicha situación en la BDU Auditorías.

Respecto de los procesos sancionatorios por incumplimientos al nivel de referencia, fue dictada Resolución sancionatoria en los dos procedimientos iniciados respecto de las Licenciatarias muestreadas.

Respecto de las auditorías en las que surgieron incumplimientos, en un caso resta adoptar una decisión (en los otros dos casos fue aplicada la sanción). A la fecha de finalización de las tareas de campo, la ex GPU informó, respecto del procedimiento pendiente de resolución, que fue emitido el Informe Técnico respectivo.

Comentario:

Se observan avances en el tiempo insumido para la adopción de resoluciones en materia sancionatoria en virtud de las verificaciones realizadas respecto de los procesos iniciados por incumplimientos a los Indicadores del período 2024. No obstante, resta la decisión final en uno de los casos muestreados, debiendo continuarse con las medidas adoptadas para la resolución en tiempo oportuno (EX-2025-19130162-APN-DDR#ENARGAS).

C.7.- Índice de Demora en Atención Telefónica de Reclamos - Seguimiento Informe UAI N.º 467

En el Informe UAI N.º 467 (Punto C.6) se recomendó la intervención de personal especializado en el análisis de la Atención Telefónica de las Distribuidoras, dada la relevancia de esta vía en el ingreso de los Reclamos.

Seguimiento:

La unidad organizativa de Control de Gestión de Estándares de Calidad realiza un análisis de la gestión de la Atención Telefónica considerando la información del proveedor de telefonía y aquella que surge del sistema de gestión del CAT (Centro de Atención Telefónica) de la Distribuidora, lo cual permite evaluar la trazabilidad de dicha gestión. No obstante, a fin de optimizar el proceso de control, conforme lo ya recomendado, resultaría conveniente contar con una evaluación técnica de los sistemas y herramientas de la gestión telefónica. A la fecha, no se encuentran disponibles recursos con capacidad específica en la materia. En virtud de ello, no se observaron avances en la evaluación de la capacidad de las líneas de las Licenciatarias para la atención del flujo de llamadas a fin de evaluar la capacidad de atención de las Distribuidoras.



*Ente Nacional Regulador
del Gas y la Electricidad*

Comentario del Auditor:

Sin cambios, dado que se requiere la intervención de recursos con capacidad específica en materia de Atención Telefónica.

Estado:

Sin acción correctiva informada - No aplica.

C.8.- Indicadores de la Gestión Gerencial - Seguimiento Informe UAI N.º 508

En el Informe UAI N.º 508 (Obs. C.9) se observó que la unidad organizativa de Control de Gestión de Estándares de Calidad (CGEC) no contaba con indicadores propios del desarrollo de su gestión.

Seguimiento:

No se ha avanzado en el análisis de la viabilidad de elaborar indicadores que permitan objetivamente determinar los resultados de las tareas desarrolladas y valorar el desempeño de la gestión CGEC. No obstante, dicha unidad organizativa continúa realizando el seguimiento de las actividades por ella desarrollada. Dado que, a la fecha, ningún sector del Organismo posee indicadores definidos, y considerando el proceso de modificación integral que se encuentra atravesando el Organismo (conf. al Decreto N.º 452/2025), se considera no regularizable la observación, dependiendo su implementación de las definiciones institucionales de alcance más amplio.

Estado: *No regularizable - Cambio de normativa vigente.*

D.- OPINIÓN DEL AUDITADO

El contenido del presente Informe fue puesto en conocimiento de las Unidades de Atención de Usuarios de Gas y de Distribución de Gas, mediante ME-2026-65264326-APN-UAIG#ENREGE y ME-2026-65263007-APN-UAIG#ENREGE, respectivamente, a fin de que efectúen las consideraciones y comentarios que estimaran corresponder.

Al respecto, se reseña a continuación la opinión recibida mediante ME-2026-70601527-APN-UAUG#ENREGE y ME-2026-70215793-APN-UDG#ENREGE.

D.1.- Remisión de la Información - Serie Procesos - Faltantes de Información (C.2.1)



*Ente Nacional Regulador
del Gas y la Electricidad*

Opinión del Auditado:

UAUG aclara que la Licenciataria Naturgy NOA S.A. realizó únicamente la remisión de los archivos correspondientes a los períodos mensuales enero a agosto 2024, omitiendo la presentación de la información relativa a los períodos septiembre a diciembre de ese mismo año. Esto impidió que se puedan determinar los valores anuales de los siguientes indicadores: Solicitudes de instalación y habilitación de servicio ejecutadas en plazo; Plazo promedio para la Instalación y habilitación de servicios ejecutadas; Solicitudes de instalación y habilitación de medidor ejecutadas en plazo; Plazo promedio para la Instalación y habilitación de medidores; Cortes de Servicios por falta de pago de facturas por servicio; Demoras en la Rehabilitación del servicio afectados por corte por falta de pago y Demoras en la Rehabilitación del servicio con corte por defectos en la instalación interna. La ex GPU cursó las Notas N.º NO-2024-134579454-APN-GPU#ENARGAS del 9 de diciembre de 2024 y NO-2025-15882861-APN-GPU#ENARGAS del 13 de febrero de 2025; y la ex GD reiteró el requerimiento mediante las Notas N.º NO-2025-58166423-APN-GD#ENARGAS, NO-2025-83624429-APN-GD#ENARGAS y NO-2025-119581862-APN-GD#ENARGAS), todas sin respuesta satisfactoria por parte de la Distribuidora. Estos antecedentes fueron asentados en el Informe Técnico N.º IF-2026-32034291-APN-GPU#ENARGAS del 30/03/2026 que obra en el Expediente N.º EX-2024-06457757-APN-GPU#ENARGAS. A través de la Nota N.º NO-2026-38971533-APN-DIRECTORIO#ENARGAS del 17 de abril de 2026, se informaron a la Licenciataria los valores alcanzados en los Índices de Calidad del Servicio Comercial de Distribución Serie Reclamos para el período 2024. Por otra parte, se inició el proceso sancionatorio contra la Licenciataria según el Informe Técnico N.º IF-2026-63824395-APN-UAUG#ENREGE del 29/06/2026 (EX-2026-62366216-APN-UAUG#ENREGE) por el incumplimiento de la RESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, Anexo II Punto 4.2.2. y de los Puntos 4.2.16. y 15.1.4. de las Reglas Básicas de la Licencia de Distribución aprobadas por Decreto N.º 2255/92, por no haber brindado la información requerida en las Notas N.º NO-2024-134579454-APN-GPU#ENARGAS del 9 de diciembre de 2024 y NO-2025-15882861-APN-GPU#ENARGAS del 13 de febrero de 2025. Con fecha 06/07/2026 se emitió la Nota de imputación N.º NO-2026-66069816-APN-DIRECTORIO#ENREGE.

Por otra parte, con fecha 12 de junio de 2026, la Distribuidora remitió los archivos de los períodos 09 y 10/2024, y con fecha 16 de junio de 2026 los correspondientes a los períodos 11 y 12/2024. Dicha información fue analizada y se encuentra en proceso de firma el Informe para determinar los registros anuales 2024 de los índices en cuestión, sin perjuicio del proceso sancionatorio en curso.

Finalmente, se aclara que si bien esta Unidad participó en la definición del Protocolo “RP11-DS Revisión de instalaciones internas”, el seguimiento y los controles sobre la información del mismo está a cargo de la Unidad Distribución de Gas, dado que la información contenida refiere a las instalaciones internas. A los fines de la determinación de indicadores comerciales, se considera parte de la información



*Ente Nacional Regulador
del Gas y la Electricidad*

incluida en el Protocolo, relativa a aspectos comerciales/operativos de los procesos de alta de servicios, cortes y rehabilitaciones.

UDG manifestó que efectuó reiterados requerimientos a la Licenciataria a fin de que diera cumplimiento a las obligaciones de remisión de información establecidas en el Protocolo RPII-DS, en el marco de las tareas encomendadas mediante la Resolución N.º 204/2022. En ese sentido, se remitieron las siguientes Notas reclamando la presentación de la información pendiente: NO-2025-83624429-APN-GD#ENARGAS, de fecha 31 de julio de 2025, y NO-2025-119581862-APN-GD#ENARGAS, de fecha 28 de octubre de 2025. No obstante los requerimientos efectuados, la Licenciataria únicamente completó el envío de información en forma parcial, manteniéndose pendiente la remisión de la información correspondiente a períodos restantes del año 2024. En consecuencia, esta Unidad entiende que la instancia de requerimientos tendiente a obtener el cumplimiento voluntario de la obligación se encuentra agotada, encontrándose actualmente en curso el procedimiento destinado a impulsar la correspondiente imputación por el incumplimiento verificado.

Comentario del Auditor:

Las Unidades señalan las acciones encaradas que ya fueron consideradas al momento de la elaboración de la observación. UAUG señala, además, el curso de acción seguido luego de la finalización de las tareas de campo, verificándose avances respecto a la evaluación del incumplimiento de la RESFS-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS (envío de información parcial e imposibilidad de determinar el Índice). UAUG informa que fue imputada la Licenciataria y, además, sin perjuicio del proceso sancionatorio iniciado, se encuentra en trámite la emisión del Informe para determinar los registros anuales del período 2024, dado que la Licenciataria remitió (luego de la finalización de las tareas de campo) la información de los períodos Sep. a Dic/2024. Respecto al control y seguimiento del Protocolo “RPII-DS”, a cargo de UGD, no obstante señalar esta unidad organizativa que se encuentra en curso el procedimiento sancionatorio, no realiza manifestación concreta respecto a las acciones ya encaradas (v.gr. emisión del Informe Técnico).

Conforme lo manifestado, se considera en trámite de regularización, dado que comenzaron a instarse los procedimientos sancionatorios respecto de la Licenciataria incluida en la muestra, y NOA remitió la información necesaria para la determinación de los Indicadores de la “Serie Procesos” del período 2024. Se verificará en futuras auditorías los mecanismos de seguimiento destinados a verificar el cumplimiento de las obligaciones informativas por parte de UDG.

Estado: Con acción correctiva informada - subsanación según detalle.



*Ente Nacional Regulador
del Gas y la Electricidad*

D.2.- Remisión de la Información - Serie Procesos Plazo de remisión de la información para la determinación anual (C.2.2)

Opinión del Auditado:

UAUG manifiesta que está de acuerdo con la observación y aclara que los archivos del Protocolo tienen bajas lógicas, lo cual implica que se guardan todas las presentaciones. No obstante, se analizará con las áreas involucradas la posibilidad de establecer una fecha final para rectificar información del Protocolo que se utiliza para la conformación de los Indicadores de Calidad Comercial.

Comentario del Auditor:

UAUG comparte la observación y manifiesta que realizará el análisis a fin de implementar la recomendación. Por ello, se mantiene la presente observación y se verificará las medidas analizadas y, en su caso, arbitradas, en futuras auditorías.

Estado: Sin acción correctiva informada.

D.3.- Metodología de Control - Auditorías - Serie Procesos (C.5)

Opinión del Auditado:

UAUG manifiesta que analizará el tema con las áreas de auditoría del Organismo que actualmente auditan los procesos involucrados (alta de usuarios, gestión de morosidad y demoras en las rehabilitaciones internas), a fin de evaluar los mecanismos de control para validar la información base para la conformación de los indicadores.

UDG manifiesta que en el ámbito de competencia de esta Unidad de Distribución de Gas (UDG), la falta del envío de la información del Protocolo RPII-DS por parte de NATURGY NOA S.A. no afecta el normal desarrollo de las auditorías que actualmente ejecuta esta Unidad, las cuales se planifican y realizan sobre la base de sus objetivos, alcances y metodologías específicas. En ese sentido, la responsabilidad de esta Unidad respecto del citado Protocolo consiste en requerir y verificar el cumplimiento de la obligación de remisión de la información por parte de las Licenciatarias, impulsando las acciones correspondientes ante eventuales incumplimientos. Una vez recibida la información en forma completa y conforme a los requerimientos establecidos, corresponde a cada una de las áreas del Organismo que la utilizan efectuar los controles de consistencia, validación y trazabilidad que resulten necesarios para el cumplimiento de sus respectivas funciones. Sin perjuicio de ello, esta Unidad considera que, una vez regularizada la remisión completa y oportuna de la información prevista en el Protocolo RPII-DS, podrá evaluarse la incorporación de dicha información como insumo complementario para el desarrollo de nuevas herramientas de análisis y control que contribuyan a optimizar las auditorías



*Ente Nacional Regulador
del Gas y la Electricidad*

ejecutadas en materia de instalaciones internas, sin que la ausencia de tales herramientas afecte actualmente la ejecución de las auditorías previstas en la planificación vigente.

Comentario del Auditor:

UAUG comparte la observación y manifiesta que realizará el análisis a fin de implementar la recomendación. Por ello, se mantiene la presente observación y se verificará las medidas analizadas y, en su caso, arbitradas, en futuras auditorías. Respecto del Indicador “Demoras en la Rehabilitación del servicio con corte por defectos en la instalación interna”, UGD no detalla ninguna acción concreta implementada o a implementar, limitándose a manifestar que podrá evaluarse la incorporación de la información remitida por las Licenciatarias como insumo complementario para el desarrollo de nuevas herramientas de análisis y control.

Estado: Sin acción correctiva informada.

D.4.- Índice de Demora en Atención Telefónica de Reclamos - Seguimiento del Punto C.6.-del Informe UAI N.º 467 (C.7)

Opinión del Auditado:

UAUG no realiza manifestación alguna respecto al seguimiento de la observación y recomendación, además de las ya realizadas durante la realización de las tareas de campo.

Comentario del Auditor:

Sin cambios, dado que se requiere la intervención de recursos con capacidad específica en materia de Atención Telefónica.

Estado: Sin acción correctiva informada - No aplica.

E.- CONCLUSIÓN

De las tareas desarrolladas y con el Alcance definido, puede concluirse que los procedimientos aplicados por el Organismo con relación al seguimiento y control de los Indicadores de Calidad del Servicio Comercial cumplen, en términos generales, con las pautas aprobadas por la RESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS.



*Ente Nacional Regulador
del Gas y la Electricidad*

Se han receptado las recomendaciones de auditorías anteriores mediante la implementación de reportes con validaciones automáticas para verificar la integridad y consistencia de la información.

No obstante, considerando la intervención de diversas unidades organizativas en el procesamiento y control de la información remitida por las Distribuidoras sobre “Instalaciones Internas”, resulta necesario que la Unidad Distribución de Gas refuerce los mecanismos de supervisión sobre el cumplimiento del envío de información en tiempo oportuno. Asimismo, corresponde avanzar en la definición de auditorías tendientes a verificar los procesos involucrados en la generación de la información remitida por el “Protocolo RPII-DS” (información necesaria para la conformación de los Indicadores de la “Serie Procesos”).

Por otra parte, resta realizar la evaluación de la capacidad de las líneas telefónicas de las Licenciatarias para la atención del flujo de llamadas recibidas, en atención a la relevancia que actualmente posee el canal telefónico como vía de ingreso de los Reclamos. Ello permitiría disponer de mayores elementos de análisis para evaluar eventuales adecuaciones tanto en la normativa vinculada con la gestión comercial de las Prestadoras como en la revisión o reformulación del Índice “Demora en Atención Telefónica de Reclamos”.

Finalmente, resulta necesario avanzar con las medidas tendientes a la implementación de los Índices “Cobertura en Canales de Atención a Usuarios” y “Preferencia en el Canal de Atención”, de conformidad con las modificaciones introducidas al Sistema de Control mediante Indicadores de Calidad aprobada por RESOL-2025-528-APN-DIRECTORIO#ENARGAS.