

Buenos Aires, 28 de octubre de 2024.

Señor
Interventor del
Ente Nacional Regulador del Gas.
Ing. Carlos María Casares.
S _____ / _____ D.

Ref.: Solicita Prórroga de la Licencia – Acompaña Informe de Cumplimiento.

De mi mayor consideración:

Gerardo Gómez, en mi carácter de presidente y apoderado de **Naturgy NOA S.A.**, según surge de la copia de poder adjunta, con domicilio constituido en la Av. Corrientes 800, piso 29° de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, me dirijo al Señor Interventor y respetuosamente digo:

Que vengo por la presente a comunicar a esa Autoridad Regulatoria que mi representada ejerce su derecho a solicitar la prórroga de la licencia de distribución por un período adicional de 20 (veinte) años, de conformidad con lo previsto en el artículo 6 de la Ley N° 24.076, recientemente modificada por la Ley N° 27.742 y el artículo 3.2. de la Licencia de Distribución (Decreto N° 2452/92).

En ese sentido y conforme surge del Informe de Cumplimiento adjunto, Naturgy NOA S.A. entiende que, desde el inicio de la gestión en el año 1992 al presente, ha cumplido en lo sustancial con todas las obligaciones a su cargo y tenido un desempeño satisfactorio, razón por la que confía poder seguir brindando este servicio público en condiciones de calidad, seguridad y eficiencia, sumando con su demostrada experiencia como operador, mayores beneficios a la comunidad.

En función de ello, solicito se lleve a cabo oportunamente la evaluación prevista en el referido art. 6 de la Ley N° 24.076, y las demás acciones que correspondan, a fin de proponer al Poder Ejecutivo Nacional le conceda la referida prórroga.

Quedo a su disposición para cualquier aclaración o ampliación que estime menester y lo saludo atentamente.



Gerardo Gómez
Presidente



INFORME DE CUMPLIMIENTO

1. La normativa en la que se inscribe el presente informe.

El Marco Regulatorio aplicable a nuestra actividad, se compone principalmente de la **Ley N° 24.076 y su reglamentación (Decreto N° 1738/92)**, las Reglas Básicas de la Licencia del Servicio de Distribución (RBLD) y el Reglamento de Servicio (RDS) (ambos incluidos en el **Decreto N°2255/92**), y el **Decreto N° 2452/92** que le otorgara la licencia a Naturgy NOA.

En este Marco normativo, se inscribe el derecho de Naturgy NOA S.A. a obtener la prórroga de su Licencia. Así cabe mencionar, que la Ley 24.076 prevé en su art. 6 que *“Con una anterioridad no menor de dieciocho (18) meses a la fecha de finalización de una habilitación, el Ente Nacional Regulador del Gas, a pedido del prestador respectivo, llevará a cabo una evaluación de la prestación del servicio por el mismo a los efectos de proponer al Poder Ejecutivo Nacional la renovación de la habilitación por un período adicional de diez (10) años. A tal efecto se convocará a audiencia pública. En los textos de las habilitaciones se establecerán los recaudos que deberán cumplir los prestadores para tener derecho a la renovación. El Poder Ejecutivo Nacional resolverá dentro de los ciento veinte (120) días de recibida la propuesta del Ente Nacional Regulador del Gas”*.

Por su parte, el Decreto Reglamentario 1738/92 establece, en la reglamentación del citado artículo, que *“El Prestador tendrá derecho a una única prórroga de diez años a partir del vencimiento del plazo inicial de Treinta y Cinco (35) años de su habilitación, siempre y cuando haya cumplido en lo sustancial (incluyendo la corrección de las deficiencias observadas por la Autoridad Regulatoria) todas las obligaciones a su cargo según el inciso (7) del Artículo 4 de esta Reglamentación. La carga de la prueba del incumplimiento estará a cargo del Ente”*.

El Decreto N° 2255/92, Anexo B, Subanexo I, RBLD, establece en su numeral 3.2. que *“La Licenciataria tendrá derecho a una única prórroga de diez años a partir del vencimiento del Plazo Inicial siempre que haya dado cumplimiento en lo sustancial a las obligaciones que le impone esta Licencia (incluyendo la corrección de las deficiencias notificadas por Autoridad Regulatoria) y a las que, de acuerdo con la Ley y el Decreto Reglamentario, le imponga la Autoridad Regulatoria. El pedido de prórroga deberá ser presentado con una anterioridad no menor de dieciocho meses ni mayor de cincuenta y cuatro meses, a la fecha de vencimiento del Plazo Inicial, aplicándose al respecto el procedimiento previsto en los artículos 6 y 7 de la Ley”*.

Finalmente mediante Ley N° 27.742, denominada Ley de Bases y Puntos de partida para la Libertad de los argentinos, en su art. 155 se dispone, la sustitución del art 6 de la ley 24.076 estableciendo en lo que resulta pertinente a esta presentación, que *“el Ente Nacional Regulador del Gas, a pedido del prestador respectivo, llevará a cabo una evaluación de la prestación del servicio por el mismo a los efectos de proponer a Poder Ejecutivo nacional la renovación de la habilitación por un período adicional de veinte (20) años”*. En este marco se inscribe esta presentación y su respectivo informe de cumplimiento.

2. Naturgy NOA empresa del grupo Naturgy Energy Group.

Naturgy NOA S.A. (en adelante “Naturgy NOA”), es una sociedad argentina originalmente denominada “Distribuidora de Gas del Noroeste” que nació en 1992, a la luz de la privatización de la ex Gas del Estado S.E. y, tras la licitación internacional llevada a cabo, resultó adjudicataria de la zona de licencia de distribución de gas natural del Norte del país, comprensiva de las provincias de Salta, Jujuy, Tucumán y Santiago del Estero. En ese contexto, el Poder Ejecutivo Nacional le otorgó, mediante Decreto N° 2452/92, una licencia por un plazo de 35 (treinta y cinco) años, originalmente con derecho a una prórroga por 10 (diez) años adicionales (“Licencia”), plazo que fue elevado a 20 (veinte) años, de conformidad con la Ley N° 27.742.



Naturgy NOA es una empresa controlada por GASCART S.A. con una participación del 94,8%, que a su vez es controlada por GN Holding Argentina S.A. (50%) y Naturgy Argentina Gas y Electricidad S.A. (49,22%), que forman parte del grupo Naturgy Energy Group de España. Del 5.2% restante de la participación directa en Naturgy NOA, el 2,6% corresponde Naturgy Agencia S.A. y 2,6% GN Holding Argentina S.A.

Naturgy NOA es una de las nueve empresas de distribución de gas natural de Argentina, su área de distribución abarca 366.000 km², opera más de 12.500 km. de redes y brinda servicio a 575.000 clientes.

La Sociedad forma parte del grupo Naturgy Energy Group (en adelante Naturgy), con presencia internacional en más de 20 países. Desde su fundación, el grupo ha destinado recursos, conocimientos y parte de sus beneficios a impulsar programas sociales en las regiones donde está presente, muchas de las cuales se enfrentan a importantes desafíos en términos de industrialización, infraestructura y acceso a servicios esenciales. Diversos analistas y agencias de rating evalúan periódicamente el desempeño del Grupo Naturgy en materia medioambiental, social y de buen gobierno.

El resultado de estas evaluaciones sitúa a la compañía en posiciones de referencia:

- S&P Global sitúa a la compañía entre el 10 % con mejor puntuación en el ‘Sustainability Yearbook 2024’ realizado a partir de la evaluación de sostenibilidad que la agencia llevo a cabo en el año 2023.
- CDP ha reconocido a Naturgy como un referente de liderazgo a nivel mundial (A-) por su acción frente al cambio climático y la gestión del agua.
- Índice FTSE4GOOD cuenta con Naturgy como miembro desde su creación en 2001.
- Sustainalytics ha calificado el perfil de riesgo de Naturgy como medio, frente a las 706 utilities evaluadas.
- ISS ESG la sitúa dentro del 10 % de empresas del sector con mejor valoración.
- Moody’s ESG solution sitúa a Naturgy en una categoría avanzada de desempeño otorgándole una puntuación de 60 puntos (sobre un máximo de 100).
- Euronext Vigeo, Naturgy forma parte de la variante euro 120.
- Ecovadis, proveedor mundial de calificación de sostenibilidad empresarial, valoró con la medalla de oro el desempeño de Naturgy en materia social, medioambiental y de buen gobierno.

La presencia en estos índices de sostenibilidad y la valoración positiva de los analistas y agencias de *rating* refrenda el esfuerzo realizado por la compañía en materia de responsabilidad corporativa y transparencia informativa e implica un reconocimiento externo de la buena evolución de sus actuaciones en esta materia.

Uno de los principios clave de Naturgy es el diálogo constante y transparente con las comunidades locales. Así, Naturgy ha podido desarrollar proyectos que no solo responden a las demandas de la comunidad, sino que también generan un impacto positivo en tres áreas fundamentales: la educación, la preservación del medioambiente y el fomento del trabajo genuino e inclusivo. A través de programas de patrocinio y actividades empresariales, la compañía apoya causas culturales, sociales y medioambientales que contribuyen al desarrollo integral de estas áreas, favoreciendo una mejora en la calidad de vida de sus habitantes.

Con el propósito de "transformar el mundo a través de la energía", Naturgy aborda los retos de la transición energética de manera responsable, ofreciendo soluciones que no solo buscan garantizar el acceso a la energía, sino también minimizar el impacto ambiental. A modo de ejemplo cabe reseñar que, en el año 2023, a través del Programa Sembrando Futuro, se realizaron tres iniciativas orientadas al



cuidado del medioambiente relacionadas a la formación y concientización y a la restauración y compensación de la biodiversidad. Las temáticas abordadas fueron la protección de los árboles como reguladores del clima, el problema que generan los residuos plásticos, el uso responsable del agua y la energía y la revalorización de residuos, entre otros. En el último año contamos con 2.365 participaciones en formaciones, talleres y acciones sobre concientización ambiental.

Con relación al entorno de trabajo Naturgy promueve que el mismo sea seguro y de calidad. Así Naturgy NOA valora el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores, basado en el respeto, la diversidad y el diálogo abierto. Fomenta la formación continua para mejorar las habilidades y competencias de los equipos de trabajo, estableciendo metas y objetivos alineados con los lineamientos corporativos a nivel global.

Naturgy promueve también la diversidad como valor clave, fomentando el liderazgo inclusivo y la gestión de equipo en un entorno de respeto y trato igualitario. A partir de ello lanzó la Guía de comunicación inclusiva, que ofrece buenas prácticas para toda la compañía, con un enfoque especial en la comunicación por parte de mandos y responsables de equipos.

Naturgy busca además que sus colaboradores actúen de forma responsable y se desarrollen personal y profesionalmente. Por eso, cuenta con un Código Ético que guía su comportamiento en el trabajo diario y en sus relaciones con los grupos de interés de la Compañía. También ha redefinido su propuesta de valor para hacerla más atractiva y acorde con las nuevas generaciones y el plan industrial de la compañía.

Utiliza también la aplicación *Happy Force*, como una herramienta que le permite mantener un canal de comunicación con el personal, medir el clima y el índice de satisfacción de sus empleados. Busca además lograr el equilibrio entre la vida profesional y personal de los colaboradores. Para eso, se implementaron medidas de flexibilidad laboral según convenio/reglamento de empresa (horaria, de entrada/salida, jornada intensiva, etc.), así como también brinda servicios y beneficios que se ajustan a las necesidades de los empleados. Así lo certifica el EFR Global, que sitúa a Naturgy como referente de la nueva cultura sociolaboral y empresarial, gracias a las medidas que toma a nivel corporativo y local en materia de conciliación y espacios y servicios para sus colaboradores.

La seguridad y la salud de las personas son fundamentales para Naturgy. Por eso, procuramos evitar y prevenir accidentes, tanto de sus trabajadores como de las empresas colaboradoras, proveedores y grupos de interés. Además, busca mejorar de manera permanente sus condiciones de trabajo, así como la gestión de la seguridad, la salud y el bienestar. Naturgy NOA tiene un fuerte compromiso con esta responsabilidad, que se refleja en todas sus acciones y políticas que lo extiende a todos sus integrantes, fomentando que sea un compromiso individual, liderado por la alta dirección y asumido por toda la cadena de suministro.

Como parte de su gestión de procesos, Naturgy trabaja en la gestión de riesgos, desde la detección hasta la resolución, en todos sus ámbitos de actuación. Así, en los últimos años implementó el Proyecto Compromiso Visible de Seguridad y Salud que incluyó además de múltiples actividades con nuestro personal y mediciones internas, reuniones con los principales contratistas, donde buscó enfatizar la importancia de reportar incidentes y accidentes en tiempo y forma.

Lo expuesto evidencia el compromiso de Naturgy NOA y del grupo internacional del que forma parte, en la gestión del servicio a su cargo, en la interrelación con el medio en el que actúa, y en la búsqueda de la excelencia de su personal, contratistas y proveedores, todo ello en pos de la mejora continua que la impulsa.



3. El Marco Regulatorio y el contexto tarifario en los años de prestación del servicio.

Previo a abordar el cumplimiento de Naturgy NOA de cada una de las obligaciones a su cargo conforme el Marco Regulatorio, es importante reseñar y diferenciar aquellos períodos de normalidad regulatoria de otros en los que hubo diferentes normas que limitaron la plena aplicación del Marco Regulatorio, para así ponderar adecuadamente que, en ambos contextos, la Sociedad ha cumplido en lo sustancial las obligaciones a su cargo.

- **Períodos de normalidad regulatoria.**

La aplicación prevista originalmente del Marco Regulatorio solamente rigió para los siguientes lapsos de tiempo:

- 1992 – 2001: Durante este período, la actividad se desempeñó en un contexto de estabilidad regulatoria y en una fase expansiva. Se llevó a cabo la Primera Revisión Quinquenal de Tarifas. Mediante Resolución ENARGAS 465/97 se fijaron los nuevos niveles de tarifas máximas del quinquenio 1998-2002 para Naturgy NOA. Este período finaliza en fecha 06/01/2002 con el dictado de la Ley de emergencia N° 25.561 la cual dispone la pesificación de las tarifas, originariamente fijadas en dólares y la eliminación de los ajustes indexatorios (PPI) y autoriza al Poder Ejecutivo Nacional (PEN) a renegociar los contratos de servicios públicos, entre ellos los de las licencias de transporte y distribución de gas por redes. En fecha 08/02/2002 ENARGAS suspende la RQT II que se encontraba en trámite.
- 2017 – 2019: Durante este período rigió la Revisión Tarifaria Integral (en adelante RTI) aprobada mediante Resolución ENRG 4353/17 de fecha 30/03/2017, que aprueba además un Plan de Inversiones y la Metodología de Adecuación Semestral de la Tarifa. Se aplica la tarifa resultante de este proceso de RTI a partir de diciembre de 2017 y de manera semestral en abril y octubre de cada año, se debían realizar las adecuaciones semestrales de las tarifas conforme las variaciones del Índice de Precios Internos al por Mayor (IPIM), para mantener el poder de compra determinado en la RTI. Así mediante Resolución ENARGAS N° 135/17 de fecha 30/11/2017 se aprobaron los cuadros tarifarios a aplicar por Naturgy NOA a partir del 01/12/2017 y mediante Resolución ENARGAS N° 302/18 de fecha 27/03/2018 los que debía aplicar la compañía a partir del 01/04/2018. Respecto los ajustes semestrales por IPIM, que debían aplicarse posteriormente, debemos señalar que conforme desarrollaremos en el apartado siguiente solo se aplicaron plenamente en algunos períodos.

En conclusión, estos dos períodos se caracterizaron principalmente por la prevalencia del Marco Regulatorio y el respeto tanto los derechos como las obligaciones de las licenciatarias salvo excepciones, dándose cumplimiento a los compromisos asumidos respecto de las inversiones obligatorias y normalización de la prestación del servicio.

- **Leyes de Emergencia.**

Por fuera de los períodos de normalidad reseñados en el apartado precedente y como resultado de las diversas coyunturas del país, fueron sancionadas varias leyes de emergencia, las que fueron complementadas con diversas normas y resoluciones. Las soluciones adoptadas en este marco normativo de emergencia presentaron ajustes tarifarios sólo paliativos; sin perjuicio de lo cual se mantuvieron inalteradas las obligaciones básicas del servicio público a lo largo de toda la licencia. Así cabe reseñar que:



La Ley de Emergencia sancionada el 06 de enero de 2002 (Ley N° 25.561, y sus modificaciones) implicó un profundo cambio en el equilibrio contractual de las licencias de distribución. Mediante esta ley se declaró la emergencia pública en materia social, económica, administrativa, y se autorizó al Poder Ejecutivo Nacional a renegociar los contratos de servicios públicos.

Con posterioridad al dictado de esta normativa (2002) se inició un período de renegociación que se extendió hasta el año 2006. Para no abundar en mayores detalles, baste recordar que en abril de 2004 y dentro del marco de la renegociación del contrato de licencia, la Unidad de Renegociación y Análisis de Contratos de Servicios Públicos (UNIREN^[1]), elaboró el INFORME DE GRADO DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS DE CONCESION DE DISTRIBUCION Y TRANSPORTE DE GAS NATURAL, en virtud de lo establecido en el artículo 13 de la Resolución Conjunta del Ministerio de Economía y Producción N° 188/03 y del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios N° 44/03, reglamentario del artículo 7 del Decreto N° 311/03.

El objetivo de dicho documento fue el de presentar un estado del cumplimiento de las licencias de transporte y de distribución de gas natural, que sirva como antecedente y base en el proceso de renegociación de los mencionados contratos, conforme lo dispuesto por la Ley N° 25.561 y normas posteriores y complementarias. Todo ello evaluando la actuación de Naturgy NOA, entre otras, hasta la ruptura del contrato de licencia de distribución de 2002.

En lo referido a la elaboración del citado documento la UNIREN recabó información de aquellos organismos de control, directo e indirecto, de las obligaciones de las concesiones mencionadas, tales como el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS), la Sindicatura General de la Nación (SIGEN) y la Auditoría General de la Nación (AGN).

De la lectura de dicho informe, se destaca que la UNIREN manifestó que *“Como conclusión general, de los informes del ENARGAS se puede inferir que las empresas han cumplido razonablemente con los objetivos buscados, cubriendo las demandas de abastecimiento, mejorando los sistemas y logrando una calidad de servicio aceptable, disminuyendo notablemente las interrupciones del servicio y con un nivel de rentabilidad razonable.”*

De mismo modo y en términos más detallados, el informe citado consignaba que *“... del informe realizado por el ENARGAS, surge que:*

- *La prestación de los servicios ha sido continuada y realizada en condiciones de seguridad, dentro de las exigencias previstas.*
- *Las licenciatarias cumplieron con las inversiones obligatorias iniciales asumidas, tanto en la realización de las obras como en los montos invertidos. Sobre las restantes inversiones, se trata de un esquema de control por resultados en el que no se prevén obligaciones taxativas, por lo que no resulta aplicable señalar incumplimientos puntuales referidos a determinadas inversiones prometidas y no realizadas.*
- *Se destaca que la mayoría de los hechos u omisiones que pueden considerarse como incumplimientos o apartamientos respecto de las obligaciones establecidas, tienen su reglamentación y penalización, lo que ha dado lugar al conjunto de controles y sanciones implementados por el ENARGAS en los diez años de actuación.*

^[1] Creada por el decreto 311 del año 2003 en el ámbito de los Ministerios de Economía y Producción y de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios.



- *Estos incumplimientos deben diferenciarse de aquellos que constituirían una violación a las reglas de juego esenciales de la licencia, previstas en la misma como causales de caducidad.”*

Con posterioridad a este informe, el 6 de mayo de 2008 la UNIREN y Naturgy NOA suscribieron el Acuerdo de Renegociación Contractual que contiene los términos y condiciones de la adecuación del Contrato de Licencia de Distribución de Gas Natural otorgado por Decreto N° 2452/92, que resultara del proceso cumplido en base a lo dispuesto por la Ley N° 25.561.

A través del Decreto N° 246/2009 el Poder Ejecutivo Nacional ratificó el Acta Acuerdo (incluyendo la aprobación de la Comisión Bicameral reunida a tales efectos), hasta tanto se realice la Revisión Tarifaria Integral allí prevista, que debía realizarse originalmente en el año 2008. Finalmente, este plazo fue incumplido, así como tampoco se emitieron los cuadros tarifarios correspondientes a este Régimen de Transición, dictándose sólo medidas paliativas, tales como:

- Resolución ENARGAS N° I-2407 del 27/11/2012, que estableció los cargos fijos del FOCEGAS para todas las licenciatarias de distribución, a partir de dicha fecha, como parte de los derechos adquiridos al momento de la firma de la respectiva Acta Acuerdo.
- Resolución I-2845/14 de fecha 04/04/2014 mediante la cual ENARGAS aprueba los cuadros tarifarios con vigencia a partir del 01/04/2014 que comprenden un aumento del margen de distribución que percibe Naturgy NOA, en orden a las disposiciones contempladas en la Cláusula Cuarta del Acta Acuerdo y Cláusulas Segunda y Cuarta del Acuerdo Transitorio y hasta tanto se realice la Revisión Tarifaria Integral allí prevista.
- Resolución SE N° 263/2015 de fecha 05/06/2015, en la que la Secretaría de Energía aprueba una erogación con carácter de asistencia económica transitoria, con vigencia a partir del 01/03/2015, a cargo del Estado Nacional y a favor de todas las Distribuidoras de Gas Natural. Los fondos debían destinarse a solventar los gastos e inversiones hasta tanto se arribase a la finalización del proceso de RTI en marcha.
- Resolución ENARGAS N° 3727 del 31/03/2016 y con vigencia desde el 04/04/2016 para Naturgy NOA, en virtud del ajuste precio gas y ajuste transitorio tarifas de distribución y transporte. En virtud de medidas cautelares y el fallo de la CSJN, la vigencia de esta resolución fue suspendida para los clientes residenciales, quedando en vigor sólo para los no residenciales.
- Resolución ENARGAS N° 4051/16 de octubre de 2016, conteniendo los nuevos cuadros tarifarios de distribución con vigencia desde el 07/10/2016, cuyo tratamiento fue dado en la Audiencia Pública N° 83, celebrada el día 16/09/2016.

Recién a través de la Resolución MINEM 31/16, se instruyó al ENARGAS a que lleve adelante el procedimiento de Revisión Tarifaria Integral (en adelante “RTI”), previsto en las Actas Acuerdo de Renegociación Contractual celebradas con las Licenciatarias en el marco de lo dispuesto en la Ley 25.561, a fin de fijar “un nuevo régimen de tarifas máximas por el término de CINCO (5) años (2017/2022), conforme a lo estipulado en el Capítulo I, Título IX “Tarifas” de la Ley 24.076, su reglamentación, normas complementarias y conexas”.

La Resolución ENARGAS 4353/17 aprobó los Cuadros Tarifarios de Distribución que surgen de la RTI y una nueva Metodología de Adecuación Semestral de la Tarifa aclarando que “Los Cuadros Tarifarios que surjan de las respectivas adecuaciones semestrales tendrán vigencia a partir del 1° de abril y 1° de octubre de cada año, a excepción del año 2017 donde los mismos entrarán en vigor el día 1° de diciembre”.



Con la entrada en vigencia el 08/10/2018 de los Cuadros Tarifarios de Naturgy NOA NOA y el Cuadro de Tasas y Cargos por Servicios mediante RESFC-2018-288, la actualización semestral de tarifa de distribución se ajustó por una combinación de otros índices, y no así a través del índice IPIM tal como establecía la RTI. La actualización arrojó una variación de un 19,67% en vez de 30,55%. Del mismo modo, los Cuadros Tarifarios y el Cuadro de Tasas y Cargos por Servicios aprobados por ENARGAS para Naturgy NOA NOA mediante RESFC-2019-197 si bien contempló la variación semestral del IPIM, no reparó el diferencial de variación de octubre de 2018. Los ajustes semestrales que debían aplicarse a partir del 1º de octubre de 2019, conforme lo previsto en la RTI, fueron diferidos por la Secretaría de Gobierno de Energía, a través de la Resolución SGE 521/19, y la Resolución SGE N° 751/2019, que los pospuso para el 1º de febrero de 2020.

En fecha 23 de diciembre del 2019, mediante la sanción de la Ley de Solidaridad Social y Reactivación Productiva ("Ley de Emergencia N° 27.541"), el Congreso de la Nación declaró nuevamente la emergencia pública en materia económica, financiera, fiscal, administrativa, previsional, tarifaria, energética, sanitaria y social. Mediante esta Ley se faculta al PEN a mantener las tarifas de electricidad y gas natural que estén bajo jurisdicción federal y a iniciar un proceso de renegociación de la recisión tarifaria integral vigente o iniciar una revisión de carácter extraordinario, por un plazo de 180 días, el que venció sin haberse concluido la misma.

Posteriormente y mediante DNU 1020 de fecha 16/12/2020, se establece el inicio de la renegociación de la RTI vigente, disponiéndose que el plazo de esta no podrá exceder los 2 años (vencimiento 17/12/2022) y que el proceso culminaría con la suscripción de un Acta Acuerdo Definitiva sobre la Revisión Tarifaria Integral, la cual abriría un nuevo período tarifario.

El proceso de renegociación fue encomendado al ENARGAS, con quien Naturgy NOA celebra un Acuerdo Transitorio de renegociación en fecha 21/05/2021, y mediante el cual se estableció un Régimen Tarifario de Transición. Posteriormente y mediante RESOL-2021-156 ENARGAS aprobó los Cuadros Tarifarios de Transición a aplicar por Naturgy NOA, con vigencia a partir del 02/06/2021.

El 18/02/2022 se firmó una Adenda al citado Acuerdo Transitorio, estableciéndose el recálculo tarifario, previsto en el mismo y mediante Resolución ENARGAS N° 62 de fecha 23/02/2022 aprueba los cuadros Tarifarios de Transición con vigencia a partir del 01/03/2022.

Con fecha 16 de diciembre de 2023 mediante Decreto PEN N° 55/23 declaró la emergencia del Sector Energético Nacional en lo que respecta a los segmentos de transporte y distribución de gas natural. También determinó el inicio del proceso de revisión tarifaria conforme el artículo 42 de la Ley 24.076, correspondiente a las prestadoras de los servicios públicos de transporte y distribución de gas natural, y se estableció que la entrada en vigor de los cuadros tarifarios resultantes no podría exceder del 31 de diciembre de 2024. Bajo las pautas de este Decreto, en fecha 26 de marzo de 2024, Naturgy NOA suscribió un Acuerdo de Adecuación Transitoria de Tarifas, que estableció una adecuación transitoria de la tarifa de distribución y un esquema de actualización mensual con una fórmula polinómica a partir del mes de mayo de 2024.

Finalmente, mediante Ley 27.742 denominada "Ley de Bases y Puntos de partida para la Libertad de los argentinos", se declaró una nueva emergencia pública en materia administrativa, económica financiera y energética por el plazo de un año y se dispuso, la sustitución del artículo 6 de la Ley 24.076 referido a la renovación de la habilitación por un período adicional de veinte (20) años" conforme lo expuesto en el apartado 1.



Conforme lo expuesto en esta reseña normativa, de los treinta y dos años de prestación del servicio de distribución de gas, solo durante un período de doce años se aplicaron plenamente las disposiciones del Marco Regulatorio, y aún así, tal como expondremos a continuación, Naturgy NOA ha prestado el servicio de manera diligente y eficiente, cumpliendo en lo sustancial con las obligaciones a su cargo.

4. El cumplimiento de Naturgy NOA de las obligaciones referidas a Calidad del Servicio Técnico.

En el capítulo IV de las Reglas Básicas de la Licencia de Distribución (RBLD) se define el régimen de prestación del servicio. A su vez, en el punto 4.2. del mencionado capítulo, se enumeran las obligaciones específicas que la Licenciataria está obligada a cumplir. Reseñaremos en el presente Informe el cumplimiento de Naturgy NOA de esas obligaciones, abordando primero en este apartado, las referidas a la Calidad del Servicio Técnico.

4.2.2. RBLD: Operar la Red de Distribución y prestar el Servicio Licenciado (i) en forma regular y continua salvo casos de emergencia, caso fortuito o fuerza mayor o situaciones que cuenten con la conformidad de la Autoridad Regulatoria y sin perjuicio del derecho de la Licenciataria de suspender la prestación del servicio a los Clientes en mora de acuerdo con lo previsto en el Reglamento del Servicio; (ii) en forma prudente, eficiente y diligente y de acuerdo con las buenas prácticas de la industria.

Naturgy NOA ha prestado el servicio en forma regular y continua. Evidencia de este buen proceder es el cumplimiento del índice de calidad “Interrupción de suministro” desde su primera aplicación en 1999 hasta la fecha, tal como se muestra a continuación:

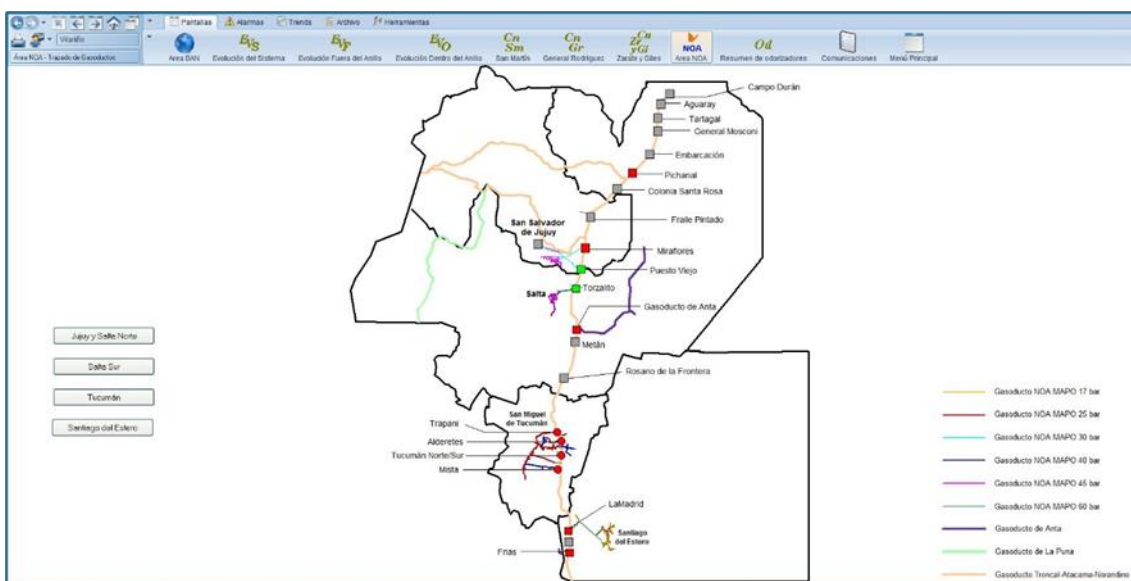
Interrupción del Suministro		
año	Valor Referencia	Valor alcanzado NOA
1999	no evaluado	
2000	80%	99,21%
2001	80%	98,77%
2002	80%	99,98%
2003	80%	99,99%
2004	80%	99,31%
2005	80%	99,46%
2006	80%	100,00%
2007	80%	99,71%
2008	80%	98,98%
2009	80%	97,09%
2010	80%	99,45%
2011	80%	97,87%
2012	80%	99,78%
2013	80%	92,29%
2014	80%	99,15%
2015	80%	99,15%
2016	80%	99,22%
2017	80%	98,77%
2018	80%	99,78%
2019	80%	99,69%
2020	no evaluado	
2021	80%	95,88%



Cabe aclarar que solo excepcionalmente y en muy pocos casos de emergencias, que esa Autoridad conoce a través de las comunicaciones pertinentes, constituyen una excepción a lo señalado, siendo en su mayoría producidas por daños en el sistema por acción de terceros. La respuesta de la Distribuidora ha sido inmediata y ha puesto a disposición todos los medios necesarios a su alcance para la restitución del servicio.

4.2.3. RBLD: Proveer lo necesario para mantener en operación permanente instalaciones adecuadas e idóneas para la Distribución de Gas.

Naturgy NOA cuenta con un sector de *dispatching* a través del cual se controla las 24 horas del día los 365 días del año el correcto funcionamiento del sistema de distribución.



A tales efectos cuenta con un sistema de Control Supervisor y Adquisición de Datos (SCADA) con numerosos puntos de control a través de los cuales se monitorean datos de caudal, presiones y niveles de odorización en distintas estaciones de regulación y medición de nuestra red. En caso de que alguna de las variables mencionadas adquiriera valores anormales, se toman acciones inmediatas en campo para solucionar las situaciones que dan lugar a las referidas anomalías. Las acciones de remediación se realizan también las 24 horas de día los 365 días de año a través de distintas áreas de la compañía.

4.2.4. RBLD: Operar y mantener la Red de Distribución en condiciones tales que no constituyan peligro para la seguridad de las personas y bienes de sus empleados, usuarios y del público en general.

4.2.5. RBLD: Establecer sistemas de control y medición adecuados, pronosticar y planificar adecuadamente la reparación y el mantenimiento de la Red de Distribución.

Naturgy NOA, en un todo de acuerdo a la normativa vigente, ejecuta desde el inicio de su licencia todas las actividades necesarias para garantizar el mantenimiento y la operación de sus sistemas de distribución de modo que no constituyan un peligro personal ni material para la seguridad de los empleados, usuarios y público en general. A la vez, lleva a cabo las tareas necesarias de control y medición para la planificación correcta de la reparación y mantenimiento de su sistema.

A continuación, una breve relación de las principales tareas de operación y mantenimiento desarrolladas por esta Licenciataria.



- **Reseguimiento de fugas**

En forma ininterrumpida Naturgy NOA ha desarrollado la actividad de reseguimiento de fugas en todo el sistema de distribución. A modo de referencia en los últimos 10 años se han recorrido 112.500 km de la red (que al 30/8/24 alcanza los 12.675 km).

Todas las fugas han sido reparadas en los tiempos que indica la regulación.

Prueba de la buena gestión en la detección de fugas lo demuestra el cumplimiento de los indicadores técnicos respectivos que exponemos a continuación:

año	Fugas por Kilómetro		Tiempo Promedio de Reparación de Fugas Grado 2	
	Valor Referencia	Valor alcanzado NOA	Valor Referencia	Valor alcanzado NOA
1999	90%	100%	80%	97,33%
2000	91%	100%	80%	97,53%
2001	93%	100%	80%	97,08%
2002	95%	100%	80%	94,67%
2003	95%	100%	80%	96,01%
2004	95%	100%	80%	89,08%
2005	95%	99,70%	80%	92,21%
2006	95%	100%	80%	81,67%
2007	95%	100%	80%	94,01%
2008	95%	100%	80%	96,41%
2009	95%	100%	80%	95,53%
2010	95%	100%	80%	93,58%
2011	95%	100%	80%	93,85%
2012	95%	100%	80%	93,07%
2013	95%	99,10%	80%	88,13%
2014	95%	100%	80%	80,87%
2015	95%	100%	80%	91,25%
2016	95%	100%	80%	92,44%
2017	95%	100%	80%	92,70%
2018	95%	100%	80%	91,49%
2019	95%	100%	80%	91,47%
2020	no evaluado		no evaluado	
2021	95%	100%	80%	93,90%

- **Protección anticorrosiva**

El plan de integridad contempla tareas sistemáticas y programadas de protección anticorrosiva. En cumplimiento de las resoluciones del Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) 1192/99 y 818/19, que establecen el Indicador de Calidad "Control de la corrosión en redes y gasoductos", Naturgy NOA informa anualmente los niveles de protección catódica alcanzados, conforme a la normativa NAG 100-



1993 "Normas Argentinas Mínimas de Seguridad para el Transporte y Distribución de Gas Natural y otros Gases por Cañería".

Para asegurar el cumplimiento de este indicador, se implementan diversos procesos clave, entre ellos:

- Relevamiento de Unidades de Protección Catódica por Corriente Impresa (UPCCI) y Unidades de Drenaje Unidireccional de Corriente (UDUC).
- Relevamiento de potenciales ON/OFF.
- Evaluación de potenciales de corrosión.
- Mantenimiento de instalaciones auxiliares (reparación de cajas, cables cortados, mojones dañados, entre otros).
- Recuperación de pozos profundos.
- Relevamiento y mitigación de pérdidas de corriente en industrias.
- Pruebas de aislamiento eléctrico.

El ENARGAS verifica anualmente el cumplimiento del Indicador de Calidad mediante auditorías, en las cuales se seleccionan al azar puntos de algún sistema de alta o media presión para su verificación en campo, incluyendo la revisión de las UPCCI que suministran corriente al sistema auditado.

Los criterios de control se alinean con la normativa NACE SP 0169 y desde 1993, Naturgy NOA ha cumplido ininterrumpidamente con el criterio 1.3 en todos sus sistemas.

Evidencia del cumplimiento de la normativa se observa en los valores alcanzados del indicador técnico "protección catódica" que se muestra a continuación:

Protección Catódica		
año	Valor Referencia	Valor alcanzado NOA
1999	100%	100%
2000	100%	100%
2001	100%	100%
2002	100%	94,53%
2003	100%	99,97%
2004	100%	100%
2005	100%	100%
2006	100%	100%
2007	100%	100%
2008	100%	100%
2009	100%	100%
2010	100%	100%
2011	100%	100%
2012	100%	100%
2013	100%	100%
2014	100%	100%
2015	100%	100%
2016	100%	100%
2017	100%	100%
2018	100%	100%
2019	100%	100%
2020	no evaluado	
2021	100%	100%



- **Integridad**

Desde la implementación de la adenda NAG 100-Parte O "Gerenciamiento de la Integridad de Líneas de Transmisión" en 2010, Naturgy NOA ha mantenido un riguroso cumplimiento con su plan de gerenciamiento de la integridad de ductos. Para asegurar el cumplimiento de las exigencias normativas, se han llevado a cabo evaluaciones y reevaluaciones de integridad mediante el proceso Evaluación Directa Externa de Corrosión (ECDA), conforme a las normas NACE SP 0502 y ASME B31.8S.

Ante la imposibilidad de inspeccionar las líneas mediante herramientas inteligentes (ILI - In Line Inspection) o de realizar pruebas hidráulicas que interrumpirían el servicio, Naturgy NOA ha adoptado el método ECDA como su principal herramienta de evaluación de integridad. Este enfoque, que incluye la recopilación sistemática de datos, uso de herramientas indirectas, evaluaciones directas y la ejecución de acciones de mitigación y retroalimentación, ha permitido reducir significativamente los riesgos en áreas críticas de la red.

Dentro de este marco, se han realizado relevamientos indirectos utilizando tecnologías como CIPS, DCVG, PCMX y ACVG, entre otras. Estos relevamientos han facilitado la recolección de datos sobre corrosión externa, profundidad de tapada, proximidad a líneas municipales, detección de sitios críticos, así como análisis de factores como columnas de alta tensión paralelas (corrosión por corriente alterna), resistividad y pH del terreno. Toda la información recolectada ha sido georreferenciada con precisión submétrica y entregada de manera cifrada e inalterable por los contratistas.

En cuanto a las evaluaciones directas, y en consonancia con el plan de integridad, se han ejecutado numerosas intervenciones, acompañadas de renovaciones de revestimientos, lo que ha contribuido a eliminar fallas y mejorar la distribución de los sistemas de protección catódica. Hasta la fecha, se ha completado la primera evaluación base (primera pasada), y actualmente se está ejecutando la tercera pasada de técnicas indirectas en las líneas de transmisión.

- **Estaciones de regulación**

Entre los activos más importantes de Naturgy NOA se encuentran las instalaciones de regulación de presión (ERP). Distribuidas por toda la geografía de la zona de concesión, permiten mantener la presión dentro de los rangos que la distribuidora -y la normativa- establecen para la distribución de gas.

Naturgy NOA cuenta con 266 ERP de diferentes características y capacidades. Su mantenimiento es parte del programa anual que se ejecuta en todas las instalaciones auxiliares de la red.

A continuación, se presentan los valores alcanzados de los indicadores "Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Aislados", "Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Ligados", "Ruidos en Estaciones Reguladoras" y "Difusión de Olor en Plantas de Odorización":



año	Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Aislados		Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Ligados		Difusión de olor en plantas de odorización		Ruidos en Estaciones Reguladoras	
	Valor Referencia	Valor alcanzado NOA	Valor Referencia	Valor alcanzado NOA	Valor Referencia	Valor alcanzado NOA	Valor Referencia	Valor alcanzado NOA
1999	90%	93,75%	90%	96,83%	100%	100%	100%	0%
2000	95%	100%	95%	98,65%	100%	98,67%	100%	93,58%
2001	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2002	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2003	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2004	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2005	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98,33%
2006	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2007	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2008	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2009	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2010	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2011	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2012	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2013	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2014	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2015	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2016	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2017	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2018	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2019	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2020	no evaluado		no evaluado		no evaluado		no evaluado	
2021	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Como puede deducirse de los valores alcanzados, Naturgy NOA ha cumplido sustancialmente con los objetivos impuestos por el ENARGAS.

- **Telemedición**

Adicionalmente al sistema SCADA de telecontrol y monitoreo de variables de nuestro sistema, Naturgy NOA cuenta con sistemas de telemedición en los clientes industriales más importantes. Asimismo, en puntos de la red que se juzgan más críticos, Naturgy NOA tiene instalados registradores de presión que elevan alertas al despacho en caso de que los valores de presión sean inferiores a los establecidos como normales.

- **Odorización y Calidad de Gas**

Naturgy NOA desde sus inicios opera y mantiene un sistema adecuado para garantizar en todo momento niveles de odorización en la red de acuerdo con las normas vigentes. Adicionalmente cuenta con equipos de cromatografía que permiten establecer los valores de poder calorífico a ser utilizados en el proceso de facturación.



- **Sistema de Información Geográfica**

Toda la red de distribución está registrada en su sistema de información. Sistema que es utilizado con fines técnicos y comerciales.

También se cuenta con un software de cálculo de redes que se utiliza tanto para la definición de las dimensiones de las nuevas redes como para verificar el comportamiento de las redes existentes.

4.2.7. RBLD: Cumplir con las normas sobre seguridad en el trabajo y demás disposiciones de la legislación laboral aplicable a su personal, y mantener a éste debidamente asegurado contra accidentes de trabajo.

Naturgy NOA cumple con toda la normativa vigente en lo que respecta a la seguridad en el trabajo. Lo mismo puede afirmarse respecto de la normativa laboral.

Todo el personal de Naturgy NOA está asegurado contra accidentes de trabajo.

4.2.9. RBLD: Abstenerse de abandonar total o parcialmente los Activos Esenciales, o de prestar el Servicio Licenciado, sin autorización previa de la Autoridad Regulatoria, salvo, en lo que respecta a Activos Esenciales determinados, cuando ello ocurra en el curso normal de la actividad, no se afecte adversamente la prestación del Servicio Licenciado ni la seguridad pública y se mantenga adecuadamente informada a la Autoridad Regulatoria.

En ningún caso Naturgy NOA ha abandonado ni total ni parcialmente sus activos esenciales, ni ha dejado de prestar el Servicio Licenciado en modo alguno.

En el caso de sustituciones y desplazamientos de redes y cualquier otro activo esencial, el activo abandonado es reemplazado por uno nuevo que como mínimo cumple las mismas funciones que el reemplazado.

4.2.10. RBLD: Establecer servicios permanentes de recepción de denuncias de escapes de Gas; informar públicamente acerca de la existencia de dichos servicios y atender prontamente las denuncias razonablemente circunstanciadas que al respecto reciba.

Tal como lo exige la regulación, existe desde los inicios de la licencia un servicio de recepción de denuncias de emergencias, denominado Centro Coordinador de Atención de Urgencias (CCAU) que funciona las 24 horas los 365 días del año. Naturalmente estas denuncias son atendidas en campo por equipos de resolución de emergencias que también operan las 24 horas los 365 días del año. Entre 1993 y 2023 se han atendido en campo más de 170.000 denuncias de emergencias.

Los números telefónicos para la atención de urgencias están publicados en las facturas, las sucursales de atención a clientes, en el sitio web de la compañía y en toda comunicación de Naturgy NOA relacionada con temas de seguridad.

Mostramos a continuación los valores alcanzados por Naturgy NOA del indicador “Tiempo de respuesta ante emergencias”:



Tiempo de Respuesta ante Emergencias		
año	Valor Referencia	Valor alcanzado NOA
1999	90%	99%
2000	91%	
2001	93%	99%
2002	95%	99%
2003	95%	100%
2004	95%	100%
2005	95%	99,58%
2006	95%	99%
2007	95%	100%
2008	95%	100%
2009	95%	100%
2010	95%	100%
2011	95%	100%
2012	95%	100%
2013	95%	99,93%
2014	95%	100%
2015	95%	98%
2016	95%	99%
2017	95%	99%
2018	95%	99%
2019	95%	99%
2020	no evaluado	
2021	95%	98%

[illegible]



Como puede deducirse de los valores alcanzados, Naturgy NOA ha cumplido sustancialmente con los objetivos impuestos por el ENARGAS.

4.2.17. RBLD: Interrumpir el servicio a los Usuarios Directos de acuerdo con las normas establecidas en el Reglamento del Servicio de la Licenciataria cuando lo requiera la necesidad de mantener el suministro en los niveles normales de presión, a los Usuarios del Servicio Residencial - R, del Servicio General - P, del Servicio General - G, del Servicio a Subdistribuidores - SBD, o del Servicio a Estaciones GNC.

Naturgy NOA, ha procedido prudentemente a la interrupción del suministro a los Usuarios Directos para asegurar el suministro para la demanda ininterrumpible.

- **Desarrollo de la infraestructura.**

La red de distribución de Naturgy NOA al 30/8/24 alcanza los 12.675 km, de los cuales 84 % corresponden a media presión y 16 % a la red de alta presión. Dicha red ha crecido en 8.117 km -un 278 %- desde la privatización.

Este crecimiento ha permitido un aumento considerable de la cantidad de hogares que utilizan gas natural en la zona de concesión de Naturgy NOA.

- **Operador Técnico**

Un hito importante en la prestación del servicio por parte de esta Distribuidora, es la Nota ENARGAS N° 11547 de fecha 12 de octubre de 2011, mediante la cual esa Autoridad autorizó a Naturgy NOA a actuar como Operador Técnico de las instalaciones de distribución; y consecuentemente rescindir el Contrato de Asistencia Técnica exigido originalmente por el Otorgante de la Licencia.

Para ello consideró los antecedentes obrantes en sede de ENARGAS hasta la mencionada fecha, la normativa vigente y la idoneidad de Naturgy NOA para la prestación del servicio público de gas natural por redes.

5. Cumplimiento de Naturgy NOA de las obligaciones referidas a Calidad del Servicio Comercial

Continuando con el desarrollo de las Obligaciones específicas referidas en el Régimen de Prestación del Servicio, nos referiremos a continuación a aquellas otras obligaciones no mencionadas en el apartado precedente. Así cabe citar:

4.2.1. RBLD: recibir, transportar y vender el gas cuya distribución le sea encomendada, con el debido cuidado y diligencia y sin demoras, salvo las excepciones, condiciones y regulaciones específicas permitidas por la normativa aplicable.

4.2.6 RBLD: Regir sus relaciones con los transportistas, los clientes y los demás distribuidores de acuerdo con lo establecido en el reglamento de servicio y los contratos de servicio.

4.2.8 RBLD: Cumplir debidamente con los contratos de servicios, así como con las obligaciones que establece el art 88 de la Ley.

Naturgy NOA, a partir del inicio de su licencia se ajustó cabalmente a sus obligaciones bajo los términos de su Licencia y la Ley N° 24.076, tomando los recaudos necesarios que aseguraron el suministro de los servicios no interrumpibles (artículo 24, Ley N° 24.076) asegurando las condiciones de operabilidad del



sistema, brindando un servicio regular y continuo a sus consumidores (artículo 31, Ley N° 24.076), lo que incluyó el debido aprovisionamiento de gas natural para respaldar la demanda ininterrumpible.

Esto se pudo concretar mediante nuestro profesionalismo aplicado al Centro de Control de Gas, con presencia de personal técnico capacitado, sumado a nuestro Personal del Despacho, ambos altamente capacitados, usando un software específico, con una fluida comunicación entre sus miembros con el objetivo de monitorear y de mejorar continuamente el proceso de despacho, para enfatizar la seguridad y confiabilidad del sistema argentino de gas natural y resolviendo eficientemente las condiciones de emergencia causadas faltantes de gas u otras circunstancias presentadas.

Por otro lado, teniendo en cuenta la normativa vigente, que establece que determinadas categorías de consumidores deben adquirir el gas por su cuenta (GNC y Grandes Usuarios), esta Licenciataria resguardó diligentemente sus sistemas, mediante la incorporación y aplicación de las nuevas tecnologías (Sistema DEGAS), adoptando las medidas necesarias para que dichas categorías de consumidores que no tengan confirmado el gas no se abastezcan del mismo, evitando crear un desbalance injustificado dentro del sistema. Esto evitó poner en riesgo el normal abastecimiento de la demanda ininterrumpible.

Así, conforme las Pautas de Despacho establecidas por la Resolución ENARGAS N° 124/18 (T.O.2018 – Reglamento Interno de los Centros de Despacho) del punto 5.7.1., Naturgy NOA gestionó con responsabilidad el ajuste de los desbalances acumulados para hacer tender los mismos a cero en el menor tiempo posible para mantener la operación normal y segura de los sistemas de transporte y distribución, así como el abastecimiento de la Demanda Prioritaria.

Es importante destacar que Naturgy NOA hasta el día de la fecha opera, ante la no asignación de volúmenes en el Plan Gas Ar dada la falta de ofertas en la Cuenca Noroeste, con un abastecimiento casi del 100% por parte de ENARSA; con acuerdos que finalizan el 1° de enero de 2025 (Acuerdo de suministro por el Sistema de TGN), y con sendos Acuerdos de suministro que finalizan el 1° de enero de 2025 (Acuerdo de suministro Off System y Acuerdo de suministro con destino Salvador Mazza). No obstante, ante esta situación restrictiva de diversidad de oferta de gas, esta Licenciataria, gracias a su accionar diligente, pudo asegurar el suministro y su continuidad a su Demanda Prioritaria sin presentar dificultad alguna.

Conforme lo descripto *ut supra*, queda totalmente comprobado el expertise técnico que tuvo esta Licenciataria, desde el inicio de su Licencia, para asegurar el abastecimiento de gas y transporte continuo e ininterrumpido para satisfacer la demanda de sus clientes en su área licenciada.

Las acciones antes mencionadas manifiestan su compromiso en brindar un servicio de calidad y eficiencia, consolidando una relación de confianza y colaboración con cada uno de sus Clientes.

En lo sucesivo, conforme a la reversión del Gasoducto Norte, esta Licenciataria tiene que abordar desafíos muy importantes y trascendentes, como ser la reestructuración de su ruta de transporte a partir del PIST de Neuquén hacia nuestra zona licenciada, pasando por 4 (cuatro) sistemas diferentes, lo que implicará tener un ruteo de gas coordinado y continuo con todas las dificultades inherentes, sumado a la generación de nuevos acuerdos de abastecimiento a partir de la Cuenca Neuquina; razón por la cual lo podrá abordar gracias a su expertise logrado en los años de licencia, con todo su profesionalismo y tecnologías de sus sistemas.



- **Calidad del Servicio Comercial.**

Si bien las pautas del relacionamiento con los clientes surgen básicamente de las disposiciones del Reglamento de Servicio, Naturgy NOA ha realizado a lo largo de los años múltiples acciones y mejoras de proceso, que exceden esas obligaciones básicas pero que integran la calidad del servicio que perciben los usuarios, por lo cual cabe referirse a ellas en este informe de cumplimiento. Al respecto y desde el inicio de la gestión hasta la actualidad, transitó innumerables desafíos no sólo desde el punto de vista tecnológico, sino para responder también con solvencia los constantes cambios regulatorios, producto de la coyuntura social y económica del país, que implicaron adaptaciones y adecuaciones en muchos casos estructurales a sus sistemas de gestión.

A tales efectos describiremos algunos de los hitos más destacables:

- **Centro de atención telefónica.**

En el año 2000 se incorporó el call center a través de la Resolución 1192/99, que exigía a las distribuidoras a tener una línea de atención de urgencias y un sistema único de registro de reclamos. En el año 2014 incorporó las redes sociales (Facebook e Instagram) a sus canales de atención.

Para el año 2019 incorporó la línea de WhatsApp para consultar y reclamos comerciales, con un BOT incorporado (ITR) donde el cliente puede autogestionarse casi el 80% de los trámites que realiza de manera presencial.

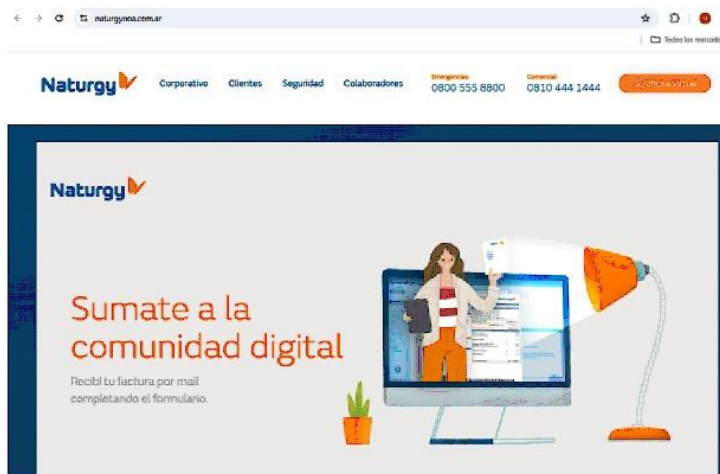
En el año 2022 se agregó un Sistema de voz interactiva (IVR) y automatizaciones de trámites que el usuario hacía de manera presencial (pago con tarjeta de crédito y autorizaciones de pago). Para finales de este mismo año, externalizó la atención de este canal con el que ha sumado un especialista en el tema.

Durante el mes de noviembre del 2023 incorporó un agente cognitivo, un Bot basado en Inteligencia Artificial (IA), entrenado en temas que resultan más consultados y que requieren menor interacción humana atendiendo 24/7. Esto permitió resolver temas puntuales a los clientes en la primera llamada e impulsó a los usuarios a por si solos a descubrir otros canales para resolver su relación con la distribuidora.

Naturgy NOA continuó con la modernización del servicio, trabajando en un nuevo modelo de atención unificada con mirada 360 para que el usuario resuelva de forma más eficiente y en el primer contacto sus necesidades.

- **Oficina Virtual (OV)**

En el año 2014 creó una oficina virtual donde el usuario podía consultar o descargar sus comprobantes, a lo largo de los años fue sumando trámites que el usuario realizaba únicamente de manera presencial: cambios de titularidad, refinanciación de deuda de gas y pagos de las facturas, entre otras. Logrando hoy en día un 80% de digitalización de las gestiones.



El usuario puede acceder a la OV en cualquier momento día a cualquier hora y realizar los trámites que necesite.

Es un sitio “full responsive” que permite a los clientes/usuarios poder hacer uso de la herramienta digital independientemente del dispositivo que utilice, ya sea una computadora, una Tablet o un teléfono celular, accediendo a la totalidad de las funcionalidades.

Asimismo, es un espacio digital moderno con una renovada imagen intuitiva y de muy fácil acceso que permite el acceso a cualquier persona, independientemente de ser cliente o no de Naturgy NOA. Con el tiempo se fueron sumando mejoras a la oficina virtual, así cabe mencionar:

- Inclusión del número de medidor, lo que permite al cliente poder realizar el registro de la segmentación de manera más sencilla.
- Visualización de la segmentación de tarifa para el cliente.
- Modificación en la cantidad de cuotas por financiación de deuda de gas.
- Cancelación anticipada de la financiación de gas.
- Inclusión del botón del Banco Macro como medio de pago.
- Simulación de consumos.
- Se incorporó tanto en las facturas impresas como en la Oficina Virtual el código QR interoperable para que los usuarios puedan realizar sus pagos con cualquier billetera virtual disponible en el mercado.
- Se adecuó la metodología de cálculo de interés para trámites relacionados con cambio de titularidad y financiación, iniciados a través de la oficina virtual y presencial.

- **Mejoras en la atención presencial**

Naturgy NOA invirtió en un diseño renovado y moderno que crea un entorno cómodo para asistir a sus clientes acompañándolos en el proceso de autogestión. Se realizó en los centros de atención de la provincia de San Miguel de Tucumán y Santiago del Estero, con el fin de dar mejor servicio a nuestros clientes. En la web cuenta el usuario con la posibilidad de solicitar turnos para la atención a clientes presencial e incluso se genera la alternativa de ser contactado con anterioridad y evitar trasladarse a un centro de atención para resolver su inquietud.



Solo un muy bajo porcentaje de las atenciones se realizan en forma presencial, lo que implica reducción de uso de papel, de tinta, energía eléctrica para impresiones y menor emisión de gases por traslado de clientes a los centros de atención.

- **Encuestas de satisfacción de clientes.**

Naturgy NOA, con el objetivo de cuantificar la satisfacción de los clientes con sus principales procesos y canales de contacto con los usuarios, ha realizado encuestas de satisfacción de clientes, dando como resultado una alta calificación de atributos de la prestadora.

A partir del año 2023 se le encomendó a una empresa especialista en investigación de mercado, la encuesta de satisfacción de clientes para cada semestre del año.

Esto permitió conocer el nivel de recomendación entre los clientes, cuantificar la satisfacción con sus principales procesos, calificar cada uno de los canales de contacto con los usuarios, evaluar la imagen de la empresa a través de los principales atributos. Se empleo una metodología cuantitativa, a través de cuestionarios semi estructurados con preguntas abiertas y cerradas.

El relevamiento se realizó a través de encuestas telefónicas, sobre una selección aleatoria de la base de datos sobre los segmentos índices generales, atención telefónica, reclamos, atención presencial, oficina virtual, facturación, urgencias y competencia. A modo de ejemplo los resultados del primer semestre de este año, evidenciaron que 6 de cada 10 entrevistados son promotores de la compañía, los mejores resultados se dan en quienes tuvieron contacto con la Oficina Virtual. En todas las áreas se destaca la buena atención y la rapidez de las resoluciones.

Estas encuestas constituyen una oportunidad para reforzar el seguimiento de los temas consultados.

- **Modernización de la red de cobros. Gestión de pagos.**

A lo largo de la prestación de servicios, logró implementar una red más ágil de cobro y sin necesidad de ir a un centro de atención (sin factura). Incorporó la gestión de los pagos fuera de término -incluso con gas cortado o retiro de medidor- en redes de cobros externas como “Rapipago”, “Pago Fácil” -que se encuentra presente en todas las localidades de nuestra área de distribución-, y en la misma Oficina Virtual y Mercado Pago-que permiten el pago con tarjeta de débito y crédito y cobro telefónico.

Así, ha pasado de un enfoque tradicional de cobros presenciales a un sistema moderno, dinámico y centrado en el cliente, con múltiples canales de pago y opciones de financiación.

Inicialmente, los clientes podían realizar pagos de manera presencial en entidades bancarias y centros del gas dentro de los horarios establecidos para la atención. Posteriormente, incorporó más bocas de cobro presencial en nuestra zona de distribución y a nivel nacional, facilitando el acceso y reduciendo distancias para nuestros clientes.

Luego, ingresó en la era digital, permitiendo a sus clientes realizar pagos telefónicamente, a través de la Oficina Virtual, desde su teléfono móvil.

Esta innovación ha mejorado significativamente la experiencia de pago, ahorrando tiempo y brindando comodidad a nuestros clientes. En la actualidad el 60% de los clientes efectúan sus pagos por medios



digitales. Esto representa agilidad de pago para el cliente y mejora en la eficiencia de las rendiciones por parte de los agentes externos.

- **Proceso de Lectura de Medidores de Consumo de Energía**

Naturgy NOA realiza lecturas periódicas de medidores de consumo de gas en los sectores residencial, comercial e industrial. En el ámbito residencial, se llevan a cabo lecturas bimestrales, totalizando 3.500.000 registros anuales. En cuanto a los clientes no residenciales, se realizan unas 210.000 lecturas anuales.

La tarea de lectura evolucionó con la incorporación de tecnología, desde sus inicios con la información impresa en papel que se volcaban luego manualmente en los sistemas, pasando por colectores de datos hasta la actual tecnología Mobile que permite la transmisión online de la información cargada, tanto de lectura como de fotografías que validan las mismas. Este proceso permitió disminuir el margen de error y mejorar calidad de los procesos en general.

- **Facturación**

La facturación a clientes Residenciales inicialmente era en forma bimestral. Desde el inicio de la concesión, el proceso de facturación de consumo fue complejizándose cada día más, ya que para la correcta facturación, ya no resultaba suficiente el cálculo directo de consumo multiplicado por tarifa vigente, sino que las distintas regulaciones que se fueron dictando a lo largo de todos estos años, impusieron variados mecanismos de cálculo incluyendo, entre otros, determinación de premios; incentivos al ahorro, topes al consumo, y subsidios, incorporación de traslados y recuperos (impuesto Ley 25413 TISH, TOEP, diferentes esquemas tarifarios, metodologías de categorización, periodicidad mensual de facturación, segmentación, modificaciones en el formulario de factura, etc.).

Todos estos cambios requirieron que el área de facturación tuviese una capacidad de adaptación constante y muy importante para poder resolver los cambios exigidos, de manera correcta y en el menor plazo posible, con el fin de no generar demoras y desconciertos en sus clientes.

Estos trabajos requerían de una coordinación significativa, que obligó a la Distribuidora a realizar grandes esfuerzos para la readecuación de los sistemas, incluso muchas veces estas modificaciones han sido estructurales. Así, se convirtió en un desafío la adaptación permanente, rápida y eficaz a los cambios regulatorios que nos llevaron a tener que realizar modificaciones de cronogramas de emisión y vencimiento de facturas.

Asimismo, la implementación de Protocolos de Facturación exigió un alto grado de información. Algunos de los ejemplos que podemos citar como cambios significativos son, la implementación del PURE (2005); el Decreto 2067/08 (Cargo "Costo del Gas Importado") y sus respectivas medidas cautelares; el nuevo esquema tarifario con distintas tarifas según grado de ahorro; los topes de consumo; el esquema de beneficio para clientes con Tarifa Social; el esquema de facturación Clientes de zona Fría; la Segmentación Tarifaria por Nivel de ingreso; los Protocolos de Facturación; los diferimientos, factura con dos comprobantes de pago; la factura mensual; durante la pandemia se estableció la financiación del DNU 311; el cambio de estimación de consumo; la Factura electrónica, con el agregado de la numeración de Liquidación de Servicio Público; los esquemas de facturación de Entidades de bien Público, Clubes de Barrio, determinación de categoría especial para consorcios.

Fueron sus logros, el cumplimiento de las modificaciones requeridas; la implementación de cambios con gran esfuerzo; y por sobre todo, la continuidad en el servicio a pesar de desafíos planteados.



Cómo conclusión, podemos decir que el proceso de facturación de Naturgy NOA ha evolucionado significativamente desde el inicio de la concesión y hasta la fecha, requiriendo adaptabilidad y coordinación para cumplir con cambios regulatorios y mantener la calidad del servicio.

- **Implementación de envío de factura por mail**

Se realizaron campañas para adhesión a la factura digital, como ser emitiendo spots radiales, publicitando en redes sociales. Actualmente el 66% del total de cliente se encuentra adherido a la recepción de la factura por mail, disponiendo de la misma en su celular al instante de la emisión con esto contribuyendo notoriamente con la sostenibilidad sin uso de papel

- **Gestión de Mora**

Se incorporaron herramientas y tecnología para optimizar la gestión, acompañando los procesos de regularización de cuentas de los clientes, buscando mantener un nivel bajo de clientes con saldos en mora y que el proceso de regularización tenga la menor cantidad de interacciones posibles con el cliente.

Se incorporó en la gestión Avisos de deuda electrónicos, que no genera costo para el cliente. De esta manera se le da la posibilidad de regularizar su cuenta antes de un envío de notificación postal que genera la posterior facturación de la Tasa correspondiente.

Se desarrollaron herramientas de financiación brindándole al cliente formas de pago, para poder afrontar comprobantes impagos acumulados o poder afrontar un impacto de incremento de tarifa o de recesión de actividad como fue el caso de los clientes comerciales en período de pandemia.

Entre las flexibilidades que se le ofrece al cliente para la regularización de la deuda, existe la posibilidad de efectuar pagos parciales y/o a cuenta, ya que la Distribuidora posee el sistema de Cuenta Corriente para la gestión del cobro.

Estos desarrollos sin duda han mejorado la experiencia del usuario, haciendo que los procesos de pago y regularización de deudas, sean más accesibles flexibles y convenientes.

- **Desarrollo de campañas comerciales para clientes**

Desde sus inicios, Naturgy NOA se ha destacado por su proactividad en la incorporación de nuevos usuarios y facilitar el acceso al gas natural. A través de diversas estrategias, como campañas comerciales, líneas de financiamiento, alianzas con organismos gubernamentales, empresas del sector inmobiliario, gasitas y empresas hemos logrado ampliar significativamente nuestra cobertura en las cuatro provincias del área de concesión.

Así durante los 30 años de prestación del servicio, Naturgy NOA buscó materializar su misión de generar valor, no sólo desde la prestación del servicio de manera eficiente, confiable y segura, sino también desde la contribución al desarrollo de la región, a la mejora de la economía y calidad de vida de sus habitantes, a través de brindar mayor accesibilidad a un servicio económico, sustentable y seguro. Todas las campañas y herramientas financieras que impulsamos son opcionales, permitiendo la libre participación de gasistas matriculados y empresas contratistas, asegurando los principios de equidad y no discriminación por causa alguna (discapacidad, edad, género, raza, trayectoria profesional previa, etc.).



Al inicio de la licencia de distribución, Naturgy NOA, recibió a través de la misma un total de 180.000 usuarios Residenciales y Comerciales, y actualmente ésta licenciataria presta el servicio a más de 581.000 usuarios residenciales y comerciales lo que implica un crecimiento del 204 % con la siguiente apertura por Provincia:

Residencial / Comercial	Año 1993	Año 2024	%
Jujuy	33.378	84.462	153%
Salta	57.484	185.815	223%
Tucumán	70.465	213.969	204%
Santiago del Estero	24.106	78.831	227%
Total	185.433	563.077	204%

El otorgamiento de líneas de crédito / financiación fue el motor del crecimiento en el segmento Residencial. Este importante crecimiento, fue posible gracias a la implementación de programas diseñados a la medida de las necesidades de los potenciales usuarios.

Entre estos programas podemos enunciar los destinados a:

- Familias que se ubicaban en zonas donde las redes de distribución pasaban por el frente de sus viviendas, pero no podían afrontar la ejecución de su instalación interna.
- Familias que no disponían de redes ni de interna, pero que estaban ubicadas en localidades que disponían de gas natural.
- Familias ubicadas en localidades donde aún no se habían extendido las redes de gas natural.

Para todos y cada uno de los segmentos se otorgaron líneas de crédito blandas, para facilitar a los usuarios acceder al servicio. Adicionalmente y con el objetivo de facilitar aún más el acceso al gas natural, se implementó que los usuarios puedan adquirir nuevos artefactos en casas del rubro, con el propósito de eliminar las barreras que pudieran existir para el consumo de gas natural.

Sólo en el año 2000 se otorgaron a los vecinos de las distintas provincias y localidades del NOA, más de 25.000 créditos para financiar tanto la extensión de la red como la construcción de las instalaciones internas domiciliarias. Entre 1997 y 2019, hemos implementado más de 20 programas que han beneficiado a más de 130.000 usuarios desarrollados en conjunto con gobiernos provinciales, municipios y entidades bancarias, permitiendo financiar la construcción de redes y conexiones domiciliarias en más de 100 localidades en las provincias de Salta, Tucumán, Santiago del Estero y Jujuy.

Algunos de los programas más destacados son:

- **Programas Integrales de Redes (PIR):** A través de iniciativas como Obras impulsadas por Gasnor y Plan de Internas Bonificadas, se ejecutaron planes integrales de redes e instalaciones internas, beneficiando a más de 50.000 familias entre 1997 y 2013.
- **Programas de Financiamiento banca privada:** En conjunto con el Banco Macro, se lanzaron los programas 15M y 15S, destinados a la gasificación de viviendas y la saturación de redes, todo con el objetivo de facilitar el acceso al gas natural a más de 20.000 familias entre 2007 y 2015.
- **Programas Regionales:** El programa "Conectate", en alianza con el gobierno de Salta, permitió conectar a más de 12.000 familias entre 2010 y 2018.
- **Programa Calor Natural:** Dirigido a la construcción y/o readecuación de instalaciones internas, principalmente en las provincias de Tucumán y Santiago del Estero.



- **Programa Gas en Casa:** Destinado a la construcción de instalaciones internas con el financiamiento del Gobierno de la Provincia de Salta. Se canalizaron inicialmente a través del Banco Macro y otras empresas.
- **Programas de Saturación de red Domiciliaria:** El programa "Mejor Hogar Gas" impactó en las cuatro provincias, llevando el servicio a más de 13.000 hogares con red en vereda entre 2017 y 2019.

Gracias a estas iniciativas, hemos logrado no solo expandir nuestra red, sino también mejorar la calidad de vida de miles de familias en la región. Estos diferentes planes comerciales implementados e impulsados por Naturgy NOA, permitieron modificar el mapa de las localidades con acceso al servicio de gas natural, tal como se reseña a continuación.

Provincia	Departamento	Localidades atendidas en 1993	Localidades que se agregan en el periodo 1993-2024
Jujuy	Cochinoca		Abra Pampa
			Lozano
	Dr. Manuel Belgrano	San Salvador de Jujuy	Yala
			Villa Jardín de Reyes
		El Carmen	
	El Carmen	Monterrico	
		Perico	
	Humahuaca		Humahuaca
	Ledesma	Fraile Pintado Libertador Gral. San Martín	
	Palpalá	Palpalá	
		La Mendieta	
	San Pedro	Miraflores	
		San Pedro	
	Tilcara		Maimará Tilcara Purmamarca
	Yavi		La Quiaca
Totales		10	9



Provincia	Departamento	Localidades atendidas en 1993	Localidades que se agregan en el periodo 1993-2024
Santiago del Estero	Banda	La Banda	Clodomira
	Capital	Santiago del Estero	
	Choya	Frías	
		Lavalle	
	Río Hondo	Termas de Río Hondo	
	Robles		Beltrán
			Forres
		Fernández	
Totales		5	4

Provincia	Departamento	Localidades atendidas en 1993	Localidades que se agregan en el periodo 1993-2024
Tucumán	Capital	San Miguel de Tucumán	
	Chicligasta	Concepción	
	Cruz Alta	Alderetes	Colombres
			Delfín Gallo
			Ranchillos
		Banda del Río Salí	Lastenia
			Los Gutiérrez
			Los Ralos
	Famaillá	Famaillá	Ranchillos
	Famaillá	Famaillá	Campo de Herrera
	Juan Bautista Alberdi		Juan Bautista Alberdi
	La Cocha		La Cocha
	Leales	Bella Vista	
	Lules	El Manantial	San Pablo
		Lules	La Reducción
	Monteros	Monteros	Acheral
			Río Seco
			Villa Quinteros
	Río Chico	Aguilares	Río Chico
			Villa Hilleret
	Simoca	Simoca	Santa Ana
	Tafí Viejo	Simoca	Simoca
		Tafí Viejo	Los Pocitos
		Las Talitas	Los Nogales
	Trancas		Trancas
	Yerba Buena	Yerba Buena	Cebíl Redondo
Totales		14	23



Provincia	Departamento	Localidades atendidas en 1993	Localidades que se agregan en el período 1993-2024	
Salta	Anta		Apolinario Saravia	
			El Quebrachal	
			Joaquín V. González	
			Las Lajitas	
	Capital	Salta	San Lorenzo	
			San Luis	
	Cerrillos	Cerrillos	La Merced	
			San Agustín	
	Chicoana		Chicoana	
			El Carril	
	Gral. Güemes	General Güemes	El Bordo	
	Gral. José de San Martín	Salvador Mazza	Vespucio	
			Mosconi	Aguaray
			Embarcación	General Ballivián
		Tartagal	Coronel Cornejo	
	La Caldera		Vaqueros	
	La Viña		Coronel Moldes	
	Los Andes		San Antonio de los Cobres	
	Metán	Metán	El Galpón	
		Orán	Hipólito Irigoyen	Pichanal
			Orán	Colonia Santa Rosa
Rosario de la Frontera		Rosario de la Frontera	Rosario de la Frontera	
Rosario de Lerma		Campo Quijano	Rosario de Lerma	
Totales		12	23	

➤ El impacto en la gestión a partir del desarrollo de su infraestructura.

En el ámbito de los clientes Industriales, Naturgy NOA está presente en el Norte Argentino y trabaja en promover el bienestar y desarrollo de la región mediante la utilización del gas natural, combustible económico, confiable, seguro y de baja contaminación.

Desde el inicio de la licencia hasta el día de la fecha, esta Distribuidora experimentó un crecimiento significativo en su base de Clientes de estos segmentos, con la siguiente apertura:

Cantidad de Clientes

Tipo de Servicio	Año 1993	Año 2024	%
GU	39	79	103%
GNC	3	246	8100%
SGP Industriales	889	1.150	29%
Total	931	1.475	58%

Respecto a la evolución de los volúmenes de venta de gas, desde el inicio de la licencia a la fecha, cabe realizar la siguiente apertura de información:

Volumen de Venta en Millones de m3			
Mercado	1993	2023	%
Residencial	140,66	291,638	107%
Industrial	1.068,79	1.736,76	62%
Total	1.209,45	2.028,40	68%



La producción y el desarrollo de las economías de la región crecen gracias a este insumo de alta calidad y bajo costo (el gas natural), brindando energía a las industrias azucareras, citrícolas, papeleras, metalúrgicas, cerámicas, tabacaleras entre otras.

En la prestación de nuestro servicio, podríamos destacar los siguientes desarrollos comerciales, en búsqueda de mejorar el servicio a que ofrecemos a cada uno de nuestros usuarios del segmento productivo:

➤ **Atención Personalizada:**

Brindamos a nuestros clientes Industriales, GNC y SGP una atención personalizada para el tratamiento de sus diferentes necesidades, y el asesoramiento correspondiente a los nuevos Clientes, con la finalidad de facilitarles la elección del servicio más adecuado para su emprendimiento.

➤ **Trámites Digitalizados:**

En los últimos años habilitamos la presentación de documentación digital vía web, permitiendo de esta manera una mayor agilidad tanto en los trámites comerciales, como así también de lo referido a la presentación de documentación técnica, lo que permitió acortar los tiempos de gestión de nuevos proyectos.

➤ **Nuevos Canales de Comunicación y Lugares de Pagos:**

Se realizó la apertura de nuevos canales de comunicación vía celular, WhatsApp, y web permitiendo a nuestros Clientes obtener respuesta a consultas habituales de manera más ágil. Por otro lado, también, se implementó la apertura de nuevas formas de pago, a través de la cuales pueden materializar los mismos sin la necesidad de acercarse hasta las Oficinas de la Distribuidora.

➤ **Implementación Unbundling:**

Durante el año 2004 se implementaron los servicios Unbundling de acuerdo a la normativa vigente, a través de los cuales se obligaba a algunas categorías de los Clientes registrados en la Distribuidora a realizar la compra de gas en boca de pozo, a partir de lo cual, se efectuaron las adecuaciones necesarias tanto en nuestro sistema comercial para su correspondiente facturación, en la operatoria de Despacho, como así también, en lo relacionado a la atención de nuestros Clientes.

➤ **Instalación de Estaciones de GNC en nuevas localidades:**

Desde el inicio de nuestra licencia nos encontramos acompañando enérgicamente el desarrollo y crecimiento de los Clientes GNC, teniendo en cuenta que en nuestros inicios solo contábamos con 3 estaciones de carga, y en la actualidad contamos con 246 estaciones.

Se desarrolló un plan de crecimiento sostenido con la apertura de Estaciones de Carga de GNC en distintas localidades de las 4 provincias licenciadas, agregándose en los últimos años nuevas localidades como Tilcara y Fraile Pintado en la provincia de Jujuy, Joaquín V. Gonzales en la provincia de Salta, Fernández en la provincia de Santiago del Estero, y en la provincia de Tucumán en Trancas y La Cocha, permitiendo brindar así una alternativa más económica para múltiples usos en el transporte de carga y pasajeros a partir de la expansión de nuevos gasoductos en la zona.

➤ **Conversión a Gas Natural en Clientes Tabacaleros:**

Se facilitó la conversión a gas natural de Clientes Tabacaleros ubicados principalmente en las Provincias de Salta y Jujuy, realizando mejoras en la configuración de presiones de gasoductos, asegurando un servicio más confiable y eficiente, contribuyendo así con una matriz energética más sostenible.

➤ **Desarrollo de nuevos sistemas para la nominación de Clientes Industriales:**

Oportunamente se implementó el desarrollo de un nuevo sistema de nominación vía web para nuestros Clientes Industriales, a fin de que puedan realizar dicha tarea de una manera más ágil, logrando una mayor eficiencia en sus tiempos de programación y reprogramación de suministro.

➤ **Desarrollo de Parques Industriales:**



Estamos trabajando en el crecimiento industrial, impulsando la creación de nuevos parques industriales en nuestra zona de licencia, lo que permitirá la instalación de nuevas industrias que ayuden tanto al desarrollo industrial, como así también, a la generación de nuevas oportunidades laborales.

➤ **Desarrollo de Nuevas Industrias:**

En la actualidad desde Naturgy NOA nos encontramos trabajando para la provisión y abastecimiento de gas natural de Proyectos Mineros de extracción de litio en las provincias de Salta y Jujuy, analizando distintas alternativas para ayudar con el desarrollo de dichas industrias.

➤ **Acompañamiento a Industrias Regionales:**

Si bien brindamos una atención personalizada a todos nuestros Clientes, en la zona de Licenciada de Naturgy NOA contamos con industrias regionales que poseen consumos estacionales, como es el caso de la Industria Azucarera, Citrícola, y Tabacalera, con las que nos encontramos en permanente contacto para atender sus necesidades, teniendo en cuenta que son los principales motores de desarrollo económico y laboral en nuestra región.

Las acciones antes mencionadas manifiestan nuestro compromiso en brindar un servicio de calidad y eficiencia, consolidando una relación de confianza y colaboración con cada uno de nuestros Clientes.

6. Otras Obligaciones.

Continuando con las obligaciones establecidas del art 4.2 de las RBLD, cabe citar:

4.2.13 RBLD: Llevar a cabo todas las Inversiones Obligatorias y las Inversiones Obligatorias Adicionales.

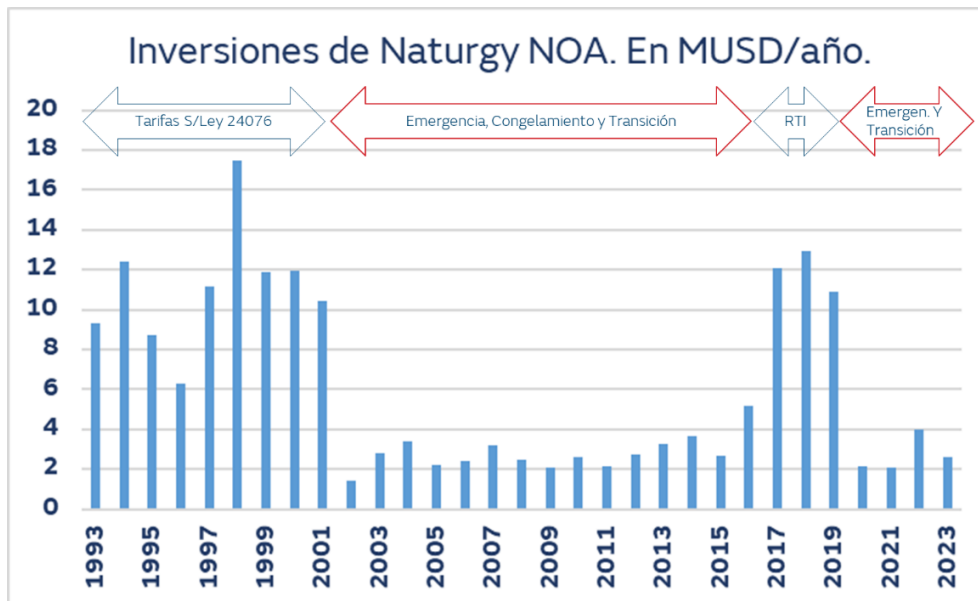
4.2.15 RBLD: Abonar la tasa de control y cumplir con el régimen de seguros previsto en el art 5.3.

4.2.16 RBLD: Proporcionar a la Autoridad Regulatoria la información que esta disponga y llevar su contabilidad de acuerdo con las normas contables vigentes y las reglas que ella establezca.

Respecto el cumplimiento de estas obligaciones cabe reseñar lo siguiente:

- **Inversiones a lo largo de la prestación del servicio.**

Entre 1993 y 2023 la distribuidora ha realizado inversiones equivalentes al doble de lo que invirtió en 1992 para adquirir su licencia. En el siguiente gráfico se puede apreciar que las inversiones están relacionadas al poder de compra de las tarifas y, consecuentemente, a la política tarifaria.



Nota: las inversiones se convierten al tipo de cambio del último día de cada año.

En los diez primeros años de gestión se estimuló a la inversión. Con la privatización fue necesaria la imposición de un programa de inversiones obligatorias durante los primeros cinco años, con el objetivo de adecuar sustancialmente las operaciones de distribución de gas a los estándares internacionales de seguridad y control. Dichas inversiones fueron clasificadas en tres grupos: Categoría 1) Obligatorias por estar relacionadas a la seguridad pública y la integridad del sistema; Categoría 2) Relacionadas al incremento esperado en la demanda, de carácter no obligatorio porque el sistema tarifario provee un incentivo natural para que las mismas se lleven a cabo; Categoría 3) Deseables, para eficientizar la operación del sistema; de carácter no obligatorio. Los compromisos de inversiones para el periodo 1993/1997 fueron cumplidos en su totalidad. Es de destacar que el financiamiento bancario fue la principal herramienta que permitió financiar estas obras.

Vencido ese plazo, con la primera Revisión Quinquenal de Tarifas en enero de 1998, esta Distribuidora informó al ENRG las obras de confiabilidad, seguridad, potenciación y eficiencias que requería el servicio para su normal prestación, así como inversiones por factor K (destinadas al crecimiento del sistema de distribución en zonas que no contaban con suministro dentro de la zona licenciada). El financiamiento de este último tipo de obras se debía realizar con fondos de la Distribuidora y una vez que ENARGAS verifica el cumplimiento (la obra está habilitada) se autoriza el traslado de un delta tarifario a la categoría de usuarios beneficiados. Puntualmente, la Revisión Quinquenal de Tarifas de 1998 posibilitó la ejecución de numerosas obras que impactaron en el crecimiento exponencial de los activos de la distribuidora.

Luego, la sanción de la Ley de Emergencia Económica de 2002 trajo aparejado un prolongado periodo de 15 años de tarifas atrasadas respecto a la inflación y la paulatina reducción de los resultados de la empresa. Como se expuso anteriormente, los contratos de licencia debían ser renegociados y se debía fijar tarifas que cumplan los objetivos de la regulación. En 2006 se firmó el Acta Acuerdo de Renegociación, la cual establecía tarifas de transición cuya vigencia finalizaría mediante la determinación de tarifas resultantes de una revisión tarifaria integral (la cual debería haberse realizado en 2008).



Tal revisión fue postergada sistemáticamente durante los siguientes 10 años, hasta que finalmente se celebró en 2016. Frente a ello, la distribuidora debió priorizar más al sostenimiento de sus costos operativos que a sus inversiones. Adicionalmente, las entidades bancarias fueron ampliando progresivamente sus restricciones para otorgar créditos, hasta alcanzar un nivel prácticamente nulo. En este tramo del tiempo, la distribuidora se vio en la necesidad de adecuar sus planes de inversiones a sus reales posibilidades, dando estricta prioridad a los aspectos vinculados a la confiabilidad y seguridad operativa, quedando en segundo lugar las obras vinculadas al crecimiento integral. Es importante destacar que, a pesar del congelamiento tarifario, la distribuidora logró cumplir con las inversiones comprometidas en el Acta Acuerdo de 2005.

La Revisión Tarifaria Integral de 2017 permitió que las tarifas de distribución presenten valores apropiados durante al menos 3 años, durante los cuales la distribuidora pudo concretar las inversiones comprometidas. A partir de Octubre de 2019 nuevamente la política tarifaria no permitió que las mismas crezcan en función de la inflación.

En conclusión, a pesar de las limitaciones generadas por los atrasos tarifarios, la distribuidora ha logrado realizar inversiones adecuadas, de manera tal de dar cumplimiento a las obligaciones asumidas al momento de obtener la licencia.

- **El cumplimiento de pago de tasas- Vigencia de seguros.**

Por otra parte, Naturgy NOA ha cumplido también con su obligación de pagar la tasa de verificación y control que exige el Artículo 63 de la Ley 24.076, conforme las constancias que obran ante esa Autoridad. Por otra parte, la Distribuidora mantiene vigentes las pólizas de seguros que cubren los riesgos requeridos por las RBL y otros, además, ha cumplido con la obligación de someterlas a la revisión previa del ENARGAS, sin recibir objeciones de su parte.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 2, inc. c), de la Resolución 1976/00, Naturgy NOA presenta anualmente a la autoridad regulatoria toda la documentación relativa a las renovaciones y/o modificaciones de las Pólizas de Seguros de la compañía, no habiendo tenido objeciones al respecto.

Naturgy NOA cumplió asimismo con todas sus obligaciones tributarias de índole nacional, provinciales y municipales referidas tanto a la presentación de las declaraciones juradas, regímenes informativos y pago de las obligaciones tributarias.

- **Entrega a la Autoridad de información y cumplimiento de la normativa contable**

Con relación al envío de la información a ENARGAS, referido a diferentes cuestiones bajo su órbita de competencia, debemos señalar que a pesar de que la Autoridad recaba un importante volumen de información, Naturgy NOA dio cumplimiento con su entrega, requiriendo cuando resultaba necesario y en forma oportuna las ampliaciones de plazos y aclaraciones que resultaban pertinentes en cada oportunidad. Ello conforme consta en los propios archivos y registros de esa Autoridad.

Finalmente cabe señalar respecto estas otras obligaciones del régimen de prestación de servicios, que la Distribuidora cumple en general con las normas de la ley y del Decreto Reglamentario en lo que le son aplicables, y con las de la Licencia, la Tarifa y el Reglamento de Servicio, así como con las disposiciones de esa Autoridad Regulatoria y en lo pertinente con las normas del contrato de Transferencia, tal como lo señala el art 4.2.18 de las Reglas Básicas de la Licencia.

Asimismo debemos destacar que el conjunto de controles y sanciones implementados por el ENARGAS en los años de actuación de la Distribuidora, tienen su reglamentación, penalización, vías recursiva y/u oportuno cumplimiento, y no constituyen en ningún caso una violación a las reglas de juego esenciales



de la Licencia, previstas en la misma como causales de caducidad. Todo ello conforme a los hechos acreditados en el desarrollo de las restantes obligaciones específicas y las constancias que obran ante esa Autoridad.

7. Conclusión.

Hemos desarrollado a la largo de este informe los antecedentes y consideraciones con las cuales entendemos haber acreditado que, desde el inicio de la prestación del servicio, Naturgy NOA ha cumplido en lo sustancial, con todas aquellas obligaciones que las normas que la regulan le imponen. Ello se condice además, con los actos emitidos por las autoridades que evaluaron la prestación del servicio a nuestro cargo en procesos de revisión, y los propios instrumentos y actuaciones de esa Autoridad Regulatoria a lo largo de estos años, que acreditan que Naturgy NOA ha prestado el servicio licenciado en forma prudente, diligente y de acuerdo con las buenas prácticas de la industria.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
AÑO DE LA DEFENSA DE LA VIDA, LA LIBERTAD Y LA PROPIEDAD

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico

Número:

Referencia: NATURGY NOA S.A.

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 33 pagina/s.