



Buenos Aires, 26 de Diciembre de 2024.

Señores
Ente Nacional Regulador del Gas
Ing. Carlos Alberto María Casares
Interventor
S/D

Ref.: SOLICITUD DE EXTENSIÓN DEL PLAZO DE LICENCIA.

De mi mayor consideración:

Oscar Emilio Dores, en representación de Gas NEA S.A., con domicilio en San Martín N° 483, Piso 5°, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en relación al tema de la referencia, ante vuestro Organismo, respetuosamente me presento y digo:

I. PERSONERÍA

Que conforme lo acredito con la copia simple del Acta de Asamblea N° 47 y Acta de Directorio N° 268 soy Presidente de Gas NEA S.A., por lo que en tal carácter solicito se me tenga por presentado, por parte, y por constituido el domicilio legal en el antes indicado.

II. OBJETO

Que en los términos del Art. 6° de la Ley 24076, sustituido por Ley 27.742, su reglamentación por Decreto N° 1738/92, y en el punto 3.2 de las Reglas Básicas de la Licencia de Distribución (en adelante "RBLD"), incorporadas al Pliego de Bases y Condiciones aprobado por Resolución del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos N° 644 de fecha 15 de mayo de



1996, aprobadas por Decreto N° 558/1997, vengo por el presente a solicitar una prórroga de Licencia por el plazo de 20 años contados a partir del vencimiento del Plazo Inicial¹.

Al respecto, cabe destacar que esta Distribuidora ha dado cumplimiento a las obligaciones que le impone la Licencia tal como se expondrá en detalle en informe adjunto como ANEXO I.

III. PROCEDENCIA FORMAL DE LA SOLICITUD DE PRÓRROGA

Que conforme se encuentra previsto en el punto 3.2 de las “RBLD” que forman parte de la Licencia otorgada por Decreto N° 558/1997 *“La Licenciataria tendrá derecho a una única prórroga de diez años a partir del vencimiento del Plazo Inicial siempre que haya dado cumplimiento 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 N° 1738/92, le imponga la Autoridad Regulatoria. El pedido de prórroga deberá ser presentado con una anterioridad no menor a 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”*.

Que la Ley 27.742 de Bases y Puntos de Partida para la Libertad de los Argentinos sustituye el art. 6° de la Ley 24.076 por el siguiente texto: *“Con una anterioridad no menor a 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 veinte (20) 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”* (conf. Art. 155)

¹ Conf. Definiciones e Interpretación, I “RBLD”

A su vez, el Decreto N° 1057/2024, de fecha 28/11/2024, sustituye el artículo 6° de la Reglamentación de la Ley N° 24.076, aprobada como Anexo I del Decreto N° 1738 del 18 de septiembre de 1992 por el siguiente: *“El Prestador tendrá derecho a una única prórroga de VEINTE (20) 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. En dicho marco se establece que:*

(1) Para la evaluación del cumplimiento de las obligaciones y de la prestación del servicio, el ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS (ENARGAS) organismo descentralizado en el ámbito del MINISTERIO DE ECONOMÍA tendrá, a modo enunciativo, las siguientes facultades:

i. Efectuar los correspondientes análisis técnicos de situación y cumplimiento alcanzado por las respectivas licenciatarias.

ii. Requerir toda la información y/o documentación que se estime necesaria y pertinente para realizar la evaluación.

iii. Cumplidos los mecanismos pertinentes de participación ciudadana, informará al PODER EJECUTIVO NACIONAL, a través de la SECRETARÍA DE ENERGÍA del MINISTERIO DE ECONOMÍA, sobre el resultado de las tareas y su recomendación, para que éste último resuelva sobre la prórroga.

(2) El MINISTERIO DE ECONOMÍA suscribirá los Acuerdos de Prórroga, "ad referendum" del PODER EJECUTIVO NACIONAL, dentro del plazo previsto en el artículo 6° de la Ley N° 24.076. Los Acuerdos de Prórroga incluirán los acuerdos de renegociación contractual que resulten necesarios para garantizar la continuidad de la normal prestación de los servicios durante el plazo de prórroga del contrato de licencia.

A tal efecto, facúltase al MINISTERIO DE ECONOMÍA para:

i. En oportunidad de la aprobación de las prórrogas de las licencias que resultaren procedentes, negociar y formalizar los acuerdos que en cada caso resulten necesarios para propender a que las partes inicien el nuevo período de licencia sin reclamos recíprocos. En los casos en que se alcancen los referidos acuerdos, se deberán acreditar los correspondientes desistimientos y/o renunciaciones a las acciones y a los derechos invocados cuando fuere necesario.

ii. Requerir la colaboración temporaria de agentes de la SECRETARÍA DE ENERGÍA, del ENARGAS o de otros organismos centralizados y descentralizados dependientes del PODER EJECUTIVO



NACIONAL, sin que ello implique desafectación de las tareas inherentes al cargo en que dichos agentes revisten presupuestariamente, para que presenten su colaboración suministrando los recursos humanos y la información que a dicho efecto les sean requeridos.

iii. Dictar los actos administrativos que sean necesarios a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el presente artículo y a todos los efectos del otorgamiento de la prórroga de las licencias.

(3) Los proyectos de instrumentos a suscribirse y aquellos relacionados serán enviados a la PROCURACIÓN DEL TESORO DE LA NACIÓN y a la SINDICATURA GENERAL DE LA NACIÓN para su respectiva intervención sobre el cumplimiento de la normativa aplicable, prevista para la suscripción de los acuerdos sometidos a su consideración, previo a su firma por el MINISTRO DE ECONOMÍA, la que se efectuará ad referendum del PODER EJECUTIVO NACIONAL.

(4) En todos los casos la prórroga entrará en vigencia desde la fecha de vencimiento del plazo inicial de la licencia, sujeto a la ratificación del PODER EJECUTIVO NACIONAL del acuerdo celebrado por el MINISTERIO DE ECONOMÍA con la licenciataria.

(5) El pedido de prórroga deberá ser solicitado con una antelación mayor a los CINCUENTA Y CUATRO (54) meses previos al vencimiento del plazo de licencia siempre que, a juicio de la Autoridad Regulatoria, resultare igualmente factible la evaluación de desempeño del solicitante y fuere aconsejable realizar un análisis conjunto de la totalidad de las prestadoras de los servicios regulados. En este caso, la entrada en vigencia de la prórroga también se regirá por los términos previstos en el inciso (4) precedente.”

En tal sentido, si bien aún no se ha cumplido el plazo de 54 meses de antelación a contar desde el vencimiento del Plazo Inicial (26/06/2032) a los efectos de poner en un pie de igualdad a Gas NEA S.A. resulta conveniente se trate la solicitud de prórroga en conjunto con las demás Distribuidoras del país.

Ello considerando que mi representada adquirió la Licencia cinco (5) años después del resto de las Distribuidoras del país y se vio afectada por los mismos períodos de incumplimientos contractuales y congelamientos tarifarios que el resto de la industria.

Mas aún, el desarrollo de su Licencia se vio afectado indudablemente por dicha circunstancia teniendo en cuenta que la distribuidora fue creada en el año 1997 y a la que se le asignó una zona de licencia integrada por provincias que no disponían del servicio público de distribución de



San Martín 483 5°
C1004AAI - Buenos Aires Argentina

54 11 3984 4500 (líneas rotativas)
Centro de Atención Telefónica 0800 777 427632

consultas@gasnea.com.ar

www.gasnea.com.ar

gas por redes. Es decir, al momento de la adjudicación no contaba con usuarios ni con redes de distribución de gas natural. No se trató de una empresa continuadora en la prestación del servicio de distribución de gas natural por redes sino de una nueva sociedad creada posteriormente a las privatizaciones que inició sus actividades sin contar con ninguna obra de infraestructura de distribución previa.

El negocio regulado original fue de tipo *Greenfield*², por cuanto el área de Licencia se encontraba sin abastecimiento de redes de gas, y con una escala que en términos económicos nunca permitió una explotación con economías de densidad, que permitieran aumentar su demanda de forma inmediata y a un mínimo costo. Ello es así por varios motivos, primero, porque la expansión del servicio de gas natural no se había desarrollado cuando se otorgó la Licencia de la Novena Zona, es decir la unidad de negocio se inició con el otorgamiento de la Licencia a Gas NEA S.A.

Adicionalmente, se verifica que el nivel de las tarifas de Gas NEA S.A siempre fue compatible y similar al de las otras Licenciatarias ya maduras y con negocios consagrados, como Metrogas, Litoral Gas, Ecogas. Todas ellas, empresas que ya contaban con una amplia y vasta infraestructura y también con una masiva penetración de clientes cuando se dio la privatización. Por ende, si las tarifas en ese nivel promedio, similar para todo el país, remuneraban a empresas de esa madurez en el negocio, entonces, difícilmente fueran suficientes para realizar la operación, la captación de nuevos clientes y solventar todos los gasoductos que se requerían para el caso de la Provincia de Entre Ríos, y mucho más aun en las Provincias de Chaco, Formosa, Corrientes y Misiones.

Este tipo de procesos, en los que la inversión inicial es promovida para zonas *Greenfield*, por Gobiernos ya fueren nacionales como provinciales, resultan una situación económicamente razonable y competitiva a nivel local e internacional, cuando la provisión del Servicio se encuentra en sus inicios.

El proyecto original abarcaba una red de distribución de Gas Natural en más de 30 ciudades de la Provincia de Entre Ríos y redes de distribución de gas licuado (propano) en las Provincias de Misiones, Corrientes, Chaco y Formosa, previéndose su conversión a gas natural en el futuro.

²Un proyecto *Greenfield* es aquel que se realiza desde cero.



Comprendía la inversión inicial en infraestructura y redes que sería financiada a través de una Contribución Máxima de Acceso a la red, a instrumentarse a través de una Contribución por Mejoras (CPM) o mecanismo similar.

Así, en la Provincia de Entre Ríos mediante la Ley N° 9.020 se estatuyó el Régimen de Contribución Por Mejoras para financiar parcialmente el proyecto denominado “*Distribución de gas por redes en la Provincia de Entre Ríos*”. Luego de haber realizado Gas NEA obras de infraestructura y redes de distribución, en el año 2.000, la propia Provincia lo derogó, mediante la Ley Provincial N° 9.295, promulgada por el Poder Ejecutivo provincial con fecha 15 de enero de 2001, asumiendo a su cargo la realización de las obras, reservando a Gas NEA la operación y mantenimiento de las instalaciones cedidas en uso y goce irrevocable en los términos del Convenio de 1998, que forma parte de la Licencia otorgada por el Estado Nacional.

Debiendo asimismo destacar que un elemento limitativo para el desarrollo de la demanda en la Provincia de Entre Ríos es que su población resulta muy dispersa a lo largo de su geografía, a diferencia de las grandes ciudades como en Buenos Aires, que tienen grandes concentraciones en CABA y GBA; en Litoral, donde encontramos Rosario, Gran Rosario y Santa Fe; en Córdoba, la ciudad de Córdoba; en Mendoza, otra vez una ciudad de densidad demográfica y así en el Norte Argentino, con las ciudades de Salta y Jujuy. Es decir, que todas las restantes zonas del país cuentan con una alta densidad, lo cual permite alcanzar costos con economías de escala y una promoción de acceso a la red de gas, de más sencilla administración y menos costosa.

Estos elementos son importantes en términos económicos, y que se suma otro de envergadura y es que la ciudad de mayor densidad demográfica de la Provincia de Entre Ríos, Paraná, con más de 390 mil habitantes³ en casi 5.000 km², pertenece a una *Subdistribuidora*, y que, en rigor de verdad, y desde el punto de vista económico implica un diseño de negocio que debió de haberse integrado en favor de Gas NEA S.A., con el objetivo de generar economías de escala y menores costos operativos y de CAPEX.

³ según censo de 2022.



Conforme se expondrá con mayor detalle en ANEXO I, Gas NEA S.A. ha realizado sus mayores esfuerzos con el objetivo de ampliar y diversificar año a año la cartera de clientes de la zona que fuera licenciada, ha promovido siempre medidas y compromisos tendientes a alcanzar una mayor inclusión de usuarios, entre otras de residenciales e industrias, en las diversas localidades en las provincias que forman la Novena Región.

En tal sentido, en el año 2017 se suscribió junto al Banco Hipotecario S.A., en su carácter de Fiduciario del Fideicomiso PRO.CRE.AR, un Convenio destinado al otorgamiento de préstamos en el marco del Programa Mejor Hogar para el financiamiento –por parte de dicho Fondo Fiduciario- de instalaciones domiciliarias y, eventualmente, la adquisición de cocinas de gas, destinado a aquellos sectores que por su nivel de ingresos necesitaban de dicho auxilio crediticio a fin de posibilitar la instalación y conexión al servicio público de distribución de gas natural por redes. Luego en el año 2018 Gas NEA fue una de las primeras Distribuidoras en suscribir la reanudación de la segunda etapa de dicho programa de financiación, que con interrupciones y cambios de denominación se mantuvo vigente hasta el 2022.

A su vez, tras cumplir 20 años en la prestación de servicios, el 6/03/2017 Gas NEA puso asimismo en marcha una línea especial de microcréditos por un total de \$ 10.000.000 -a valores actuales serían \$700.000.000- para financiar la incorporación de nuevos usuarios a la red de gas natural, el cual se mantuvo vigente hasta el 2022.

A todo lo expresado, se suma una situación estructural, reiterando que en el año 1997 Gas NEA inicia su Licencia sin redes ni clientes, por lo que en el período 1997 a 2001 se avocó a la ejecución de obras de red para lograr conectar clientes, desde el punto de vista económico estuvo marcada por una profunda crisis económica y social, a cuyo amparo se dictó una extensa Emergencia Económica y Energética, cuyo origen data del año 2001. Como consecuencia de ello, se verificó un congelamiento tarifario que exceptuando algunos aumentos esporádicos y arbitrarios se mantuvo hasta el año 2017 con un profundo retraso de las tarifas, y en el año 2019 el Estado Nacional volvió a declarar la emergencia pública en varias materias, incluida la tarifaria.



Dada la fecha de otorgamiento de la licencia, Gas NEA no ha participado de la primera revisión quinquenal de tarifas prevista en el artículo 42 de la Ley 24.076, quedando la segunda revisión quinquenal, suspendida por el dictado de la normativa emitida en enero de 2002. La misma declaró la Emergencia Pública en Materia Social, Económica, Administrativa, Financiera y Cambiaria, determinando a su vez, el congelamiento tarifario.

Así, la Ley de Emergencia Pública Número 25.561 y el congelamiento tarifario que se prolongó durante 15 años, ocasionaron en Gas NEA profundas dificultades económicas que derivaron en la necesidad de atravesar dos Concursos de Acreedores. Es necesario reiterar que Gas NEA S.A., fue la única distribuidora que no contaba con obras de red de gas natural ni con usuarios iniciales, pero a pesar de ello la Novena Región que cuenta con una altísima dispersión, que exigen una erogación de altos costos destinados, únicamente, a solventar la operación técnica y mantenimiento del servicio de distribución de gas por redes. Respecto a esto último es de hacer notar que Gas NEA es la Distribuidora con mayor cantidad de kilómetros de gasoductos por usuarios conectados.

En este marco, el congelamiento tarifario continuó desde 2002 hasta 2017. Si bien en el marco de la renegociación de los servicios públicos, con fecha 6 de abril de 2.009 se suscribió con la Unidad de Renegociación y Análisis de los Contratos de Servicios Públicos un “Acta Acuerdo” sobre la adecuación del Contrato de Licencia de Gas NEA S.A, que fue ratificada por Decreto 812 del Poder Ejecutivo Nacional en el año 2.010, mediante la cual se acordaron los términos de la recomposición tarifaria que consistía en un Régimen Tarifario de Transición a aplicarse retroactivamente al 1° de septiembre de 2008, con más un Mecanismo de Monitoreo de Costos (MMC) ajustado semestralmente, hasta la culminación del proceso de REVISION TARIFARIA INTEGRAL (RTI) que permitiría la fijación de Tarifas justas y razonables en los términos previstos en la Ley 24.076 y su reglamentación, los ajustes tarifarios semestrales no se aplicaban y la RTI no fue aprobada en el plazo previsto en el Acta Acuerdo UNIREN.

No habiéndose cumplido los términos del acuerdo mencionado, durante los años 2012 a 2016 se llevaron a cabo diversas medidas con la finalidad de cubrir los costos operativos y de mantenimiento, ejecución de obras y continuidad de la cadena pagos. Todo ello a cuenta de la revisión tarifaria integral.



A fin del 2012, y en una primera etapa, el Gobierno Nacional autorizó a GAS NEA S.A., a través de la Resolución ENARGAS N° I-2407 del 27/11/2012, a facturar un monto fijo, diferenciado por categoría de usuario, denominado FOCEGAS, destinado exclusivamente al desarrollo de obras, mantenimiento y otros gastos conexos vinculadas con la prestación adecuada del servicio público.

En el año 2014 se autorizaron cuadros tarifarios de transición a través de la Resolución ENARGAS I-2846, previendo escalones de incrementos para los meses de abril, junio y agosto a los fines de que la Distribuidora pudiera cubrir durante el Período Tarifario de Transición, sus costos operativos y el mantenimiento de la cadena de pagos.

En el año 2015, se aprobó una Asistencia Económica Transitoria, conforme Resolución de la Secretaría de Energía de la Nación N° 263/15, que consistió en aportes del Gobierno Nacional sobre el flujo de las distribuidoras *“con el objetivo de mantener la cadena de pagos relacionada con la operación y el mantenimiento e inversiones asociadas y garantizar la continuidad de la normal prestación del servicio público de distribución de gas natural por redes, en las condiciones requeridas en el procedimiento de renegociación que se está llevando a cabo entre el Estado nacional y esas empresas, y que culminará con la Revisión Tarifaria Integral (RTI)”*.

Finalmente, en el año 2017, se aprobaron los cuadros resultantes la Revisión Tarifaria Integral mediante Resolución ENARGAS N° I/4355/2017. Asimismo, se determinó la Metodología de Adecuación Semestral de la Tarifa, con el objeto de mantener el valor de la misma durante todo el quinquenio, tal lo previsto en el marco regulatorio.

Ahora bien, a fines de 2018 se intervino nuevamente en las tarifas de distribución de gas por redes produciéndose un apartamiento de los mecanismos de adecuación semestral en los cuadros tarifarios aprobados por Resolución ENARGAS N° 286/2018-, y en 2019 se interrumpe el mecanismo de adecuación semestral, con el diferimiento en su aplicación dispuesto por Resolución de la Secretaría de Energía N° 521/2019, su posterior Resolución N° 791/2019, y se declara nuevamente, con el dictado de la Ley de Solidaridad Social y Reactivación Productiva, la emergencia pública en materia económica, financiera, fiscal, administrativa, previsional, tarifaria, energética, sanitaria y social, retomando las políticas de congelamiento tarifario afectando la prestación del servicio público.



San Martín 483 5°
C1004AAI - Buenos Aires Argentina



54 11 3984 4500 (líneas rotativas)
Centro de Atención Telefónica 0800 777 427632



consultas@gasnea.com.ar



www.gasnea.com.ar

A la fecha las Tarifas en general y las de Gas NEA S.A en particular, se mantuvieron rezagadas y sin previsión de mediano plazo, se realizaron algunos ajustes parciales en el margen, que de ninguna manera compensaron el aumento inflacionario.

Con el dictado del Decreto N° 1020/20, el PODER EJECUTIVO NACIONAL, suspendió los acuerdos correspondientes a las Revisión Tarifaria Integral y encomendó al ENARGAS la realización del proceso de renegociación tarifaria, contemplando dentro del mismo, adecuaciones transitorias de tarifas y/o su segmentación, propendiendo a la continuidad y normal prestación del servicio.

A posteriori, sin haberse arribado a un acuerdo de renegociación tarifaria, por Decreto DNU-2023-55-APN-PTE de fecha 16/12/2023 se declara la Emergencia del Sector Energético Nacional, en lo que respecta a los segmentos de generación, transporte y distribución de energía eléctrica bajo jurisdicción federal y de transporte y distribución de gas natural, con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2024 (conf. Art. 1°), determinándose el inicio de la revisión tarifaria, conforme al artículo 42 de la Ley 24.076.

La reseña expuesta denota que desde el año 2001 el sector vivió y vive en emergencia, con restricciones tarifarias, variables externas que condicionan el desarrollo económico y financiero de las Empresas del sector. Sin embargo, a pesar de los avatares enunciados Gas NEA S.A. ha verificado una buena performance, con satisfactorios niveles de calidad, ejecución de inversiones y, en general, cumplimiento de las obligaciones en el marco de la Ley 24.076, normativa complementaria, regulatoria y estatutarias, gestionando con razonabilidad y prudencia, conforme se desprende del informe de cumplimiento adjunto en ANEXO I.

A la fecha no se han registrado observaciones por parte del ENARGAS, ni de la Secretaria de Energía de la Nación, respecto del desempeño de esta Distribuidora. Por el contrario, GAS NEA cumple con todos los indicadores técnicos y comerciales, con resultados del 100% en varios de los casos que superan al de otras empresas del sector, conforme las auditorías que publica el ENARGAS en su página web.



En todo esquema Price Cap los indicadores de calidad son lo que proveen de información pública acerca de la calidad de servicio y de las condiciones de confiabilidad y seguridad del aprovisionamiento, en este sentido Gas NEA S.A., cumple objetivamente con un desempeño de correcta performance, en lo que hace a la totalidad de sus obligaciones: a) protección catódica, b) fugas por kilómetro, c) tiempo promedio de reparación de fugas, d) capacidad de reserva en plantas reguladoras, e) tiempo de respuesta ante emergencias, e f) interrupción de suministro, entre las cuestiones más relevantes. Conforme se desprende del informe adjunto en ANEXO I, esta Distribuidora ha dado cumplimiento con las obligaciones tanto en materia de seguridad y confiabilidad del servicio, calidad de servicio técnico y comercial, así como también de las demás obligaciones previstas en el marco regulatorio.

En tal sentido, resulta preciso señalar lo resuelto en el Expediente EX2022-126476550—APN-GAL#ENARGAS iniciado por la Provincia de Entre Ríos con motivo del dictado del Decreto Provincial N° 3912/2022 –mediante el cual dispuso la revocación del contrato de concesión celebrado entre Gas NEA y dicha Provincia el 5/03/1998, que fuera incorporado a la Licencia- alegando *“visibles incumplimientos de las obligaciones asumidas por la firma Distribuidora y en razón del quebrantamiento de la ecuación económica del contrato”*.

Sobre el particular, la Provincia de Entre Ríos solicitó la intervención del ENARGAS manifestando que tenía con GAS NEA S.A. una controversia en los términos del art. 66 de la Ley N° 24.076, que debía ser resuelta por el Ente, vinculada al DECRETO 3912/2022, habiendo dictado el 06.03.2024 el Sr. interventor del ENARGAS la Resolución N° 84/2024, mediante la cual dispuso *“No hacer lugar al pedido de intervención en los términos del artículo 66 de la Ley N° 24.076 conforme fuera solicitado por la Provincia de Entre Ríos...”* (art. 1) y *“Disponer cautelarmente que la Provincia de Entre Ríos se abstenga de tomar cualquier medida que ponga en riesgo la normal prestación del servicio público de distribución de parte de GAS NEA S.A. considerando que para ello debe continuar con el uso y goce de los activos esenciales que requiera para ese fin”* (art. 2).

Solicitando a dicha Provincia, además, *“que en caso de poseer información y documentación que indiquen eventuales incumplimientos de la Distribuidora GAS NEA S.A. respecto de sus obligaciones como prestadora del servicio público de distribución, los presente ante el*



Organismo a los fines del correspondiente ejercicio de las facultades de fiscalización y control atribuidas por la Ley N° 24.076” (art. 3°).

Dicha resolución se encuentra firme, no habiendo realizado la Provincia de Entre Ríos presentación alguna en los términos del art. 3° antes transcrito.

Sentado ello, cabe agregar que actualmente, Gas NEA presta los servicios de distribución de gas natural por redes en 57 localidades de la Provincia de Entre Ríos, en Corrientes en las Ciudades de Paso de los Libres, Curuzú Cuatiá, Mercedes y Monte Caseros, en la provincia del Chaco, en las Ciudades de Resistencia, Presidencia Roque Saenz Peña y en el Parque Industrial de Puerto Tirol. Asimismo, presta el servicio de Distribución de GLP por redes en las **Provincias de Formosa y Misiones**, previéndose su conversión al gas natural cuando llegue a esas zonas el servicio de transporte.

En resumen, tiene a su cargo más de 5.077 km de red, más de 140 estaciones reguladoras, 30 oficinas de atención al público, 17 bases de operación y mantenimiento distribuidas en cada una de las cinco provincias en que opera, prestando el servicio a más de 127.0000 clientes.

Tal lo señalado precedentemente, las provincias del NEA fueron Licenciadas sin mediar infraestructura previa, situación que difiere profundamente del resto del país, que conforme las inversiones de la otrora Gas del Estado tenían un mercado desarrollado, un alto índice de provisión del servicio de gas por redes y una escala económica auto-sostenible.

Las condiciones de anormalidad sostenidas en el mercado de gas natural no han permitido tener a Gas NEA S.A. un marco de previsibilidad, para dirigir medidas de mediano plazo, condiciones de financiamiento, y un flujo de ingresos sostenido en términos reales. La incidencia del congelamiento tarifario para Gas NEA fue mayor que para el resto de la industria, dado que en los primeros años de normalidad tarifaria se encontraba realizando obras de infraestructura/redes de distribución sin contar casi con clientes (al 31/12/2001 contaba con solo 12.061 usuarios conectados a la red). En tal contexto, la prórroga de la Licencia contribuirá a su desarrollo permitiendo contemplar un horizonte de tiempo a los fines de planificación de obras y servicios en pos de lograr una mayor penetración del servicio contribuyendo al desarrollo de la región.



San Martín 483 5°
C1004AAI - Buenos Aires Argentina



54 11 3984 4500 (líneas rotativas)
Centro de Atención Telefónica 0800 777 427632



consultas@gasnea.com.ar



www.gasnea.com.ar

En función de lo hasta aquí expuesto, solicito a esa Autoridad Regulatoria lleve a cabo el informe de evaluación de prestación del servicio por parte de Gas NEA, convoque a audiencia pública, y proponga al Poder Ejecutivo Nacional la renovación de la Licencia de Distribución por el plazo de 20 años a partir del vencimiento del “Plazo Inicial”, en los términos del art. 6° de la Ley 24.076, sustituido por art. 155 de la Ley 27.742, y su reglamentación por Decreto N° 1057/2024, art 15.

III PETITORIO:

En virtud de lo expuesto solicito:

- 1) Se me tenga por presentado, por acreditada la representación invocada y por constituido el domicilio.
- 2) Se tenga presente el informe adjunto en ANEXO I.
- 3) Oportunamente se haga lugar al pedido de extensión de la Licencia solicitado.

Sin otro particular saludamos a Ud. atentamente,


Lic. Oscar Emilio Dores
Presidente
Gas NEA S.A.

ANEXO I: Informe de Cumplimiento - Gas NEA S.A.



Índice

1. Reseña histórica Gas NEA	2
1.1 Inicio de la Licencia.....	2
1.2 Ley 25.561 de Emergencia Pública y Reforma del Régimen Cambiario.....	3
1.3 Primer Concurso Preventivo de Gas NEA S.A.	4
1.4 Readecuación de la Licencia de Gas NEA: Acuerdo de renegociación contractual UNIREN.....	5
1.5 Nueva presentación en Concurso Preventivo de Gas NEA S.A.	6
1.6 Medidas tarifarias dispuestas a cuenta de la Revisión Tarifaria Integral durante el Régimen Tarifario de Transición.....	7
1.7 Revisión Tarifaria Integral	8
1.7.1 Inversiones	9
1.8 Ley N° 27.541 de Solidaridad Social y Reactivación Productiva Renegociación de la RTI y aprobación de adecuaciones transitorias de tarifas. DNU-2023-55-APN-PTE – Emergencia del Sector Energético Nacional	15
2. Indicadores de Operación y Mantenimiento	16
2.1 Índices de Calidad del Servicio Técnico.....	17
2.2 Operación segura y el Mantenimiento adecuado de los sistemas de distribución y transporte de	17
3. Indicadores de Calidad Comercial.....	19
4. Certificación de Calidad IRAM, ISO 9001:2015.	20

1. Reseña histórica Gas Nea

1.1 Inicio de la Licencia.

De acuerdo con lo establecido en el Decreto del Poder Ejecutivo Nacional N° 853/95, del 22/06/95, el Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos de la Nación convocó a una Licitación Pública Nacional e Internacional para el otorgamiento de una Licencia de distribución de Gas por redes en las Provincias de Chaco, Formosa, Corrientes, Misiones y Entre Ríos, zona denominada "Novena Región".

Por ese mismo decreto facultó al entonces Ministro de Economía y Obras y Servicios Públicos, asistido por el Secretario de Energía, para efectuar el llamado a licitación, previéndose en su artículo 3° que las adjudicaciones serían dispuestas por el Poder Ejecutivo Nacional, invitándose por el artículo 6°, a los Poderes Ejecutivos de las provincias involucradas a suscribir un Convenio Marco, sobre la base de los principios de colaboración inspirados en tal acto.

El Poder Ejecutivo Nacional por Decreto N° 558, del 19 de junio de 1997 (BO del 26/6/97), formalizó la adjudicación de la Licencia mencionada al Consorcio integrado por las empresas GASEBA y GAS DEL SUR (grupo Gaz de France), EMPRIGAS (grupo B. Roggio) y Bidas SAPIC, constituyéndose la compañía licenciataria denominada Distribuidora de Gas NEA Mesopotámica S.A. (Gas NEA), de acuerdo con lo establecido en el Pliego de Bases y Condiciones de la Licitación llevada a cabo.

El plazo de la licencia es de TREINTA Y CINCO (35) años, con opción a prórroga, contados a partir de la publicación en el Boletín Oficial del presente Decreto, sin perjuicio de la renovación prevista en el Pliego de Bases y Condiciones (conf. art. 2°). Es decir, el vencimiento de la Licencia se producirá el 26/06/2032.

A diferencia de las otras áreas de distribución que fueron licenciadas con transferencia de activos, clientes y facturación, la Licencia de Gas NEA S.A. le fue otorgada para servir a una zona que no contaba, al momento de su adjudicación, con estructura de gasoductos de Transporte y Distribución, ni tampoco de clientes. Por lo tanto, esta empresa presentaba características especiales respecto de las demás Distribuidoras y del resto de la Industria.

El proyecto abarcaba una red de distribución de Gas Natural en más de 30 ciudades de la Provincia de Entre Ríos y redes de distribución de gas licuado (propano) en las Provincias de Misiones, Corrientes, Chaco y Formosa, que también permitirían transportar Gas Natural en el futuro.

El mismo comprendía la inversión inicial en infraestructura y redes que sería financiada a través de una Contribución Máxima de Acceso a la red, a instrumentarse a través de una Contribución por Mejoras (CPM) o mecanismo similar. Ello fue aprobado por la Provincia de Entre Ríos mediante la Ley N° 9.020. Dicha norma provincial estatuyó el Régimen de Contribución Por Mejoras para financiar parcialmente el proyecto denominado “Distribución de gas por redes en la Provincia de Entre Ríos”.

Luego de haber realizado Gas NEA obras de infraestructura y redes de distribución, en el año 2.000, la propia Provincia lo derogó, mediante la Ley Provincial N° 9.295, sancionada por la Legislatura de la Provincia de Ríos con fecha 19 de diciembre de 2000 y promulgada por el Poder Ejecutivo provincial con fecha 15 de enero de 2001, asumiendo a su cargo la realización de las obras, reservando a Gas NEA la operación y mantenimiento de las instalaciones cedidas en uso y goce irrevocable en los términos del Convenio de 1998, que forma parte de la Licencia otorgada por el Estado Nacional. Estableciéndose así los siguientes principios para el desarrollo de las redes en la Provincia:

- a) la derogación de la ley 9020,
- b) el compromiso asumido por la Provincia para que el costo y financiamiento de las redes e infraestructura necesaria quede a su cargo.
- c) el reembolso por parte de la Provincia del monto de las inversiones efectuadas por Gas NEA.

1.2 Ley 25.561 de Emergencia Pública y Reforma del Régimen Cambiario

En el año 2001 la economía argentina experimentó una fuerte disminución en su nivel general de actividad con el consiguiente deterioro de los mercados locales.

Durante el año 2002, el Gobierno Nacional declaró la cesación de pagos de los servicios de la deuda externa, sancionándose el 6 de enero de 2002 la Ley 25.561 de Emergencia Pública y Reforma del Régimen Cambiario, declarando la emergencia pública en materia social, económica, administrativa, financiera y cambiaria, facultando al Poder Ejecutivo para establecer el sistema

que determinaría la relación de cambio entre el peso y las divisas extranjeras y el dictado de regulaciones cambiarias.

Asimismo, la referida Ley suspendió la aplicación de cláusulas de ajuste de las tarifas por índices internacionales y/o otros mecanismos, derogó el Régimen de Convertibilidad (Ley 23.928) y por ende el modelo económico vigente desde 1991, e instruyó al Poder Ejecutivo a renegociar los contratos de servicios públicos tomando en consideración no sólo el impacto de las tarifas en la competitividad de la economía y en la distribución de los ingresos, sino también la calidad de los servicios, los planes de inversión previstos en los contratos, el interés de los usuarios y su accesibilidad a los servicios, la seguridad de los sistemas y la rentabilidad de las empresas.

Dada la fecha de otorgamiento de la licencia a esta Distribuidora, Gas NEA no participó de la primera revisión quinquenal de tarifas en 1998, prevista en el artículo 42 de la Ley 24.076 y su reglamentación, quedando la segunda revisión quinquenal, prevista en el Marco Regulatorio vigente, suspendida por el dictado de la normativa emitida en enero de 2002, con motivo de la Emergencia Pública en Materia Social, Económica, Administrativa, Financiera y Cambiaria.

Siendo preciso aclarar que la Resolución ENARGAS N° 1796/2000 de aprobación de cuadros tarifarios para el siguiente período estival fue suspendida por el dictado de una medida cautelar tramitada por ante el Juzgado N° 8 Contencioso Administrativo Federal.

Lo anteriormente expuesto llevó a esta Distribuidora a una precaria situación económica, legal y regulatoria, agravada por el dictado de la Ley de Emergencia Pública que determinó el congelamiento de las tarifas.

Por otro lado, la profunda crisis presupuestaria que atravesó la Provincia de Entre Ríos, hizo imposible el cumplimiento del pago de la deuda que tenía con Gas NEA promulgando el 4 de enero de 2002 la Ley 9382 declarándose asimismo el estado de emergencia económica, social, sanitaria y financiera en todo el ámbito público y privado de la Provincia de Entre Ríos.

1.3 Primer Concurso Preventivo de Gas NEA S.A.

Ante este escenario y como consecuencia de no poder hacer frente a los pagos financieros que se debían atender, durante el año 2002, Gas NEA S.A. se declaró en cesación de pagos y tuvo que recurrir a un concurso preventivo, habiéndose producido en el mes de noviembre de 2009, la

declaración de cumplimiento del concurso preventivo de Gas NEA S.A., por parte del Juzgado Comercial correspondiente.

1.4 Readecuación de la Licencia de Gas NEA: Acuerdo de renegociación contractual UNIREN

El Decreto 311 del 3 de julio de 2003 dispuso la creación de la Unidad de Renegociación y Análisis de Contratos de Servicios Públicos (UNIREN), dependiente de los Ministerios de Economía y Producción y de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios con amplias facultades para solicitar y efectuar análisis técnico-económicos y celebrar acuerdos parciales.

En el marco de la renegociación de los contratos de los servicios públicos dispuesta por Ley 25.561 de fecha 6/01/2002 llevado adelante por ante la UNIREN, se desarrolló el análisis de la situación contractual de Gas NEA S.A.

Con fecha 30 de septiembre de 2008 se suscribió la CARTA DE ENTENDIMIENTO entre la UNIREN y Gas NEA S.A., mediante la cual se estableció la base del “Acuerdo de Renegociación Contractual Integral del Contrato de Licencia de Distribución de Gas Natural”, que, cumplido los procedimientos de participación ciudadana, derivó en la suscripción con la UNIREN del ACTA ACUERDO de Renegociación del Contrato de Licencia el 6 de abril de 2009.

Conforme surge del ACTA ACUERDO antes referida, que fuera aprobada por Decreto PEN N° 812/2010, publicado en el BO el 11/06/2010, Parte Primera: Antecedentes y Consideraciones, en relación al cumplimiento de las inversiones obligatorias:

“A través de la Nota N° 1337 de fecha 5 de octubre de 2005, la Secretaría resolvió a favor de la Licenciataria en cuanto decidió mantener la Licencia otorgada a esa empresa en 1997. Su decisión se bajó fundamentalmente en que a) el ENARGAS no había emitido recomendación pertinente; b) los Accionistas Originales habían cedido su participación mayoritaria a un nuevo accionista que manifestó su intención de acordar con el ESTADO NACIONAL, así como también de cumplir las obligaciones emergentes de la Licencia una vez que se le provea de un marco jurídico adecuado, c) existía, desde fines de 2001 una justificada convicción en cuanto a la conveniencia jurídica y fáctica de modificar el Plan de Inversiones de la Licencia; d) la licencia de GAS NEA estaba incluida dentro del proceso de renegociación contractual dispuesto por el Artículo 9° de la Ley 25.561 y sus normas reglamentarias y complementarias; e) se habían suscripto sendas Cartas de intención para el desarrollo gasífero de la región.

De las constancias del EXP-S01:0154764/2002 por el que tramitara el cumplimiento de inversiones obligatorias de la Licenciataria, se desprenden la Nota referida en el párrafo anterior, y las consideraciones vertidas con fecha 16 de mayo de 2008 por el ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS, el cual comparte los criterios allí expuestos, estimando procedente dar continuidad al proceso de renegociación en curso ante la UNIREN.

Asimismo, y una vez que se concluya el Proceso de Renegociación, los citados organismos darán continuidad a las actuaciones administrativas que se encuentran suspendidas.

Zanjadas dichas cuestiones, y con sustento en las recomendaciones vertidas por la SECRETARÍA de ENERGÍA y el Ente de Control la UNIREN, dando cumplimiento a la normativa vigente, se avocó a la prosecución del Proceso de Renegociación respecto de la empresa GAS NEA SA”

Dicho acuerdo estableció los términos y condiciones convenidos entre el Otorgante (Poder Ejecutivo Nacional) y el Licenciatario (Gas NEA) para adecuar el Contrato de Licencia del Servicio Público de Distribución de Gas Natural -otorgado por Decreto N° 558 de fecha 19/06/1997-, comprendiendo la renegociación integral del Contrato de Licencia de Distribución de Gas Natural, estableciendo un Régimen Tarifario de Transición, de aplicación hasta la entrada en vigencia del Cuadro Tarifario resultante de la Revisión Tarifaria Integral a cumplirse para el 31/08/2009, previendo, con el mismo criterio fijado en las Reglas Básicas de la Licencia, un ajuste semestral por aplicación del Mecanismo de Monitoreo de Costos (MMC), cuyas metodologías de aplicación se encontraban claramente definidas en ANEXO I y II de dicho acuerdo.

1.5 Nueva presentación en Concurso Preventivo de Gas NEA S.A.

Ante la falta de cumplimiento del proceso de RTI que conducía a la puesta en marcha del contrato renegociado y teniendo en cuenta la falta de actualización semestral de los ingresos por el congelamiento de las tarifas durante el Régimen Tarifario de Transición y la demora en la implementación del citado Decreto 812/10, en el marco de un proceso inflacionario general y un proceso de readecuación salarial, la Empresa debió afrontar un fuerte incremento de los costos operativos y financieros, lo que generó el deterioro constante de la ecuación económica-financiera de la Operación, obligando al Directorio de la Sociedad, con fecha 4 de julio de 2012, a presentarse en proceso judicial de Concurso Preventivo de Acreedores.

El 8 de agosto de 2012, el Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Comercial N° 4, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, declaró abierto dicho concurso.

En el año 2017, con el objeto de permitir a la empresa acceder a un mejor financiamiento para encarar los proyectos de inversión en expansión, confiabilidad y seguridad comprometidos y recuperar el normal desarrollo comercial de la compañía que se vio afectada por la situación concursal, se concretó el pago anticipado de las cuotas concordatarias previstas en el Acuerdo de Acreedores Quirografarios, y se solicitó al juzgado interviniente se declare cumplido el Acuerdo Preventivo lo que así se resolvió el en los términos del Art. 59 de la Ley de Sociedades.

Al respecto es preciso resaltar las causas que derivaron en ambos procesos concursales: falta de actualización tarifaria, poca cantidad de usuarios conectados, las obras de red de Distribución estaban en ejecución con una alta incidencia en el ratio metros respecto de cantidad de usuarios dado que se comenzó la licencia sin clientes, así como también el alto costo de operación y mantenimiento de las instalaciones (gasoductos, Estaciones Reguladoras de Presión, ramales de aproximación, etc.).

1.6 Medidas tarifarias dispuestas a cuenta de la Revisión Tarifaria Integral durante el Régimen Tarifario de Transición.

Con fecha 27 de Noviembre de 2012, el ENARGAS mediante Resolución N° I-2407/12 autorizó a facturar un monto fijo diferenciado por categoría de usuario en concepto de "Fondo para Obras de Consolidación y Expansión" (FOCEGAS), para la ejecución de obras de infraestructura, obras de conexión, repotenciación, expansión y/o adecuación tecnológica de los sistemas de distribución de gas por redes, seguridad, confiabilidad del servicio e integridad de las redes, así como mantenimiento y todo otro gasto conexo necesario para la prestación del servicio público de distribución de gas.

A posteriori, con fecha 4 de abril de 2014, el ENARGAS dictó la Resolución I-2846/14 por la cual entendió razonable y procedente autorizar nuevos Cargos fijos y Cargos por metro cúbico a percibir de los usuarios, manteniendo sin variación el Monto Fijo en factura establecido por Resolución ENARGAS N° I-2407/12, a los efectos que la distribuidora pudiera cubrir durante el Régimen Tarifario de Transición, sus costos operativos y el mantenimiento de la cadena de pagos, incluyendo el pago de gas a los productores y el transporte a las empresas que brindan dicho servicio. Ello, por cuanto no se aplicaba el MMC semestral previsto en el Acta Acuerdo UNIREN.

Con fecha 5 de junio de 2015, la Secretaría de Energía emitió la Resolución N° 263/15, mediante la cual se aprobó una erogación con carácter de asistencia económica transitoria (AET) por parte

del Estado Nacional, a ser distribuida entre las nueve empresas distribuidoras de gas que operan en el país, con vigencia a partir del 1° de marzo de 2015, a los efectos de solventar los gastos e inversiones asociados al normal funcionamiento de la prestación del servicio público de distribución de gas natural por redes y a cuenta de la Revisión Tarifaria Integral (RTI) que se lleve a cabo oportunamente.

Posteriormente, el ENARGAS reglamentó e implementó la Asistencia Económica Transitoria (AET) para cada Licenciataria de Distribución, estableciendo requisitos previos para acceder a la AET, fijación del monto, cronograma de desembolsos con finalización en el mes de diciembre de 2015, determinación de obligaciones a cumplimentar por las Distribuidoras, disponiendo la cancelación de deudas contraídas y vencidas al 31 de diciembre de 2014 con las empresas productoras de gas natural, el pago del costo del gas natural cuyo vencimiento se produjera durante el año 2015 y destinar parte de los fondos percibidos a efectivizar los depósitos pendientes relativos a percepciones efectuadas por cuenta y orden de terceros. Dicha asistencia fue cumplida, con demoras, por el Estado Nacional.

A posteriori, con fecha 31/03/2016, en el marco del período de transición previsto en el Acta Acuerdo de Renegociación de la Licencia, fueron aprobados los cuadros tarifarios conforme Resolución ENARGAS N° 3.728/2016 –con los topes de facturación dispuestos por Resolución ENARGAS 3843/2016–, a cuenta de la revisión tarifaria integral, y con el propósito expreso de permitir a la Distribuidora afrontar los gastos de operación, mantenimiento y administración en un marco de extrema austeridad. Estos cuadros tarifarios contemplaron la realización de inversiones en las Provincias de Chaco, Formosa y Corrientes, cuyas obras fueron ejecutadas en su totalidad, según consta en los registros internos de Gas NEA y en el ENARGAS quien manifestó su cumplimiento integral en la Nota ENRG GD/GCER/GAL/D N° 04166 de fecha 8/05/2018, con los alcances y efectos previstos en el artículo 13 de la Resolución ENARGAS N° I-3728/16.

1.7 Revisión Tarifaria Integral.

La Resolución MINEM N° 31/16 instruyó al ENARGAS, a que llevara adelante el procedimiento de Revisión Tarifaria Integral previsto en las Actas Acuerdo de Renegociación Contractual Integral celebradas con las Licenciatarias en el marco de lo dispuesto en la Ley N° 25.561, sus modificaciones y complementarias; el que debía concluirse en un plazo no mayor a UN (1) año desde la fecha de la citada resolución (29/03/2016).

Dicho procedimiento comprende la fijación de las tarifas máximas a autorizar para la prestación del servicio de transporte y distribución de gas considerando de una serie de elementos, a saber: la tasa de rentabilidad justa y razonable a reconocer a las prestadoras del servicio -Costo del Capital; el valor de la Base Tarifaria o Base de Capital necesaria para la prestación del servicio regulado; el Plan de Inversiones a ejecutar durante el quinquenio; el Capital de Trabajo afectado al giro del negocio regulado; la estimación de los Gastos de operación y Mantenimiento, de Comercialización y Administración necesarios para la prestación del servicio regulado; los Impuestos que gravan la actividad regulada; los cambios esperados en la productividad y en la eficiencia y las estimaciones de la demanda esperada durante el quinquenio.

Por Resolución ENARGAS N° I/4124/16 se convocó a Audiencia Pública N° 86, a fin de considerar la Revisión Tarifaria Integral de Gas NEA, entre otras, las propuestas de modificación a los Reglamentos de servicio de Transporte y Distribución y la metodología de ajuste semestral.

Luego de más de 15 años de congelamiento tarifario del sector, y a pesar de que el Acta Acuerdo UNIREN preveía la realización de una RTI el 31/08/2009, recién mediante Resolución ENARGAS N° I/4355/2017, rectificadas por Resolución ENARGAS N° 4378/2017, finalizó el proceso de Revisión Tarifaria Integral y se aprobaron (i) los cuadros tarifarios resultantes de dicho proceso, (ii) el plan de inversiones obligatorias, (iii) así como también, se determinó la Metodología de Adecuación Semestral de las Tarifas, tal lo previsto en el marco regulatorio.

Además, se dejó sin efecto las Resoluciones ENARGAS NO 1-2407/12 y NO I3249/15, que habilitaban el cobro de un monto fijo por factura bajo la operatoria "FOCEGAS".

Durante el año 2018, por aplicación del Mecanismo de Adecuación Semestral de la Tarifa aprobado por Resolución ENARGAS N° 4355/17, se llevaron a cabo dos procesos de adecuación semestral, que resultaron en los incrementos tarifarios dispuestos por Resolución ENARGAS N° 303/2018 y Resolución ENARGAS N° 286/2018, en Abril y Octubre 2018, respectivamente.

1.7.1. Inversiones

Con fecha 11 de agosto de 2016 Gas NEA recibió la Nota ENRG/GDyD/GD/GAL/I N° 07437 solicitando en función del Art 1° de la Resolución MEyM N° 21/2016 y en consideración de los

artículos 16 y 41 de la Ley 24.076 la presentación del plan de inversiones para la prestación del servicio regulado previsto para el próximo quinquenio.

En función de la Nota ENRG/DyE/GAL/I N°07437 con fecha 16 de noviembre de 2016 Gas NEA presentó al ENARGAS el Plan de Inversiones para el quinquenio en el marco de la Revisión Tarifaria Integral. Para su elaboración se consideraron ejecución de obras de expansión, confiabilidad e informática (contenidas en el Anexo A de la presentación mencionada) de acuerdo a la siguiente clasificación:

Entre Ríos	\$191,57 MM
Corrientes	\$29,95 MM
Formosa-Chaco (*)	\$129,19 MM
Informática	\$7,66MM
Total	\$458,97 MM

(*) en función de la habilitación y puesta en gas del GNEA

Culminado el proceso de Revisión Tarifaria y en el marco de la Resolución ENARGAS I-4355/2017 se estableció el monto anual de erogaciones asociadas al Plan de Inversiones Obligatorias a ejecutar en el quinquenio de acuerdo a los siguientes montos comprometidos:

1er año	2do año	3er año	4to año	5to año	Total
45,84	89,70	53,27	179,20	90,97	458,97

(en millones de \$)

Conformado por el siguiente detalle de obras a ejecutar:

Nro. de Proyecto	Denominación del Proyecto	Descripción	Localización	Plazo de Ejecución (Meses)	Monto (en millones de \$)
1	GNEA-Seguridad-01	SISTEMA DE LIMITACIÓN DE PRESIÓN DE 70 a 39 Bar CON ODORIZACIÓN - Q:5000 m³/h	ALDEA BRASILEIRA	4	3,68
2	GNEA-Seguridad-02	SISTEMA DE LIMITACIÓN DE PRESIÓN DE 70 a 39 Bar CON ODORIZACIÓN - Q:15000 m³/h	SAN JOSÉ	4	6,75
3	GNEA-Seguridad-03	SISTEMA DE LIMITACIÓN DE PRESIÓN DE 70 a 39 Bar CON ODORIZACIÓN - Q:10000 m³/h	VIALE	4	4,46
4	GNEA-Seguridad-04	SISTEMA DE LIMITACIÓN DE PRESIÓN DE 70 a 39 Bar CON ODORIZACIÓN - Q:15000 m³/h	VICTORIA	4	5,25
5	GNEA-Seguridad-05	SISTEMA DE LIMITACIÓN DE PRESIÓN DE 70 a 39 Bar CON ODORIZACIÓN - Q:10000 m³/h	LIBERTADOR SAN MARTÍN	4	4,46
6	GNEA-Confiabilidad-01	INSTALACIÓN DE DATA LOGGER EN ESTACIONES DE REGULACIÓN SECUNDARIAS	1° ETAPA - 4 Localidades Pcia.de Entre Ríos	3	0,29
7	GNEA-Confiabilidad-02	INSTALACIÓN DE DATA LOGGER EN ESTACIONES DE REGULACIÓN SECUNDARIAS	2° ETAPA - 3 Localidades Pcia.de Entre Ríos	3	0,22

8	GNEA-Confiabilidad-03	INSTALACIÓN DE DATA LOGGER EN ESTACIONES DE REGULACIÓN SECUNDARIAS	3° ETAPA - 3 Localidades Pcia.de Entre Ríos	3	0,22
9	GNEA-Confiabilidad-04	INSTALACIÓN DE DATA LOGGER EN ESTACIONES DE REGULACIÓN SECUNDARIAS	4° ETAPA - 3 Localidades Pcia.de Entre Ríos	3	0,22
10	GNEA-Confiabilidad-05	INSTALACIÓN DE DATA LOGGER EN ESTACIONES DE REGULACIÓN SECUNDARIAS	5° ETAPA - 3 Localidades Pcia.de Entre Ríos	3	0,22
11	GNEA-Confiabilidad-06	INSTALACIÓN DE MEDIDORES DE CAUDALES EN ESTACIONES DE REGULACIÓN	1° ETAPA - 7 Localidades Pcia.de Entre Ríos	3	0,39
12	GNEA-Confiabilidad-07	INSTALACIÓN DE MEDIDORES DE CAUDALES EN ESTACIONES DE REGULACIÓN	2° ETAPA - 7 Localidades Pcia.de Entre Ríos	3	0,35
13	GNEA-Confiabilidad-08	INSTALACIÓN DE MEDIDORES DE CAUDALES EN ESTACIONES DE REGULACIÓN	3° ETAPA - 6 Localidades Pcia.de Entre Ríos	3	0,28
14	GNEA-Confiabilidad-09	INSTALACIÓN DE MEDIDORES DE CAUDALES EN ESTACIONES DE REGULACIÓN	4° ETAPA - 7 Localidades Pcia.de Entre Ríos	3	0,33
15	GNEA-Confiabilidad-10	INSTALACIÓN DE MEDIDORES DE CAUDALES EN ESTACIONES DE REGULACIÓN	5° ETAPA - 6 Localidades Pcia.de Entre Ríos	3	0,31
16	GNEA-Confiabilidad-11	INSTALACIÓN DE TELEMEDICIÓN EN MEDIDORES DE CAUDAL EN ESTACIONES DE REGULACIÓN	1° ETAPA - 4 Localidades Pcia.de Entre Ríos	3	0,34
17	GNEA-Confiabilidad-12	INSTALACIÓN DE TELEMEDICIÓN EN MEDIDORES DE CAUDAL EN ESTACIONES DE REGULACIÓN	2° ETAPA - 4 Localidades Pcia.de Entre Ríos	3	0,45
18	GNEA-Confiabilidad-13	INSTALACIÓN DE TELEMEDICIÓN EN MEDIDORES DE CAUDAL EN INDUSTRIAS	12 Industrias radicadas en la Pcia. de Entre Ríos.	4	0,87
19	GNEA-Confiabilidad-14	INSTALACIÓN DE TELEMEDICIÓN EN MEDIDORES DE CAUDAL EN INDUSTRIAS	11 Industrias radicadas en la Pcia. de Entre Ríos.	4	0,8
20	GNEA-Expansión-01	AMPLIACIÓN DE CAPACIDAD ESTACIÓN DE REGULACIÓN PRIMARIA Q:20000 m ³ /h	CONCEPCIÓN DEL URUGUAY	7	22,95
21	GNEA-Expansión-02	AMPLIACIÓN DE CAPACIDAD ESTACIÓN DE REGULACIÓN PRIMARIA Q:20000 m ³ /h	GUALEGUAYCHÚ	7	22,95
22	GNEA-Expansión-03	ACONDICIONAMIENTO OPERATIVO DE REDES DE DISTRIBUCIÓN	1° ETAPA - 19 Proyectos en localidades Pcia. de Entre Ríos	4	9,56
23	GNEA-Expansión-04	ACONDICIONAMIENTO OPERATIVO DE REDES DE DISTRIBUCIÓN	2° ETAPA - 9 Proyectos en localidades Pcia. de Entre Ríos	5	8,33
24	GNEA-Expansión-05	ACONDICIONAMIENTO OPERATIVO DE REDES DE DISTRIBUCIÓN	3° ETAPA - 27 Proyectos en localidades Pcia. de Entre Ríos	5	3,75
25	GNEA-Expansión-06	ACONDICIONAMIENTO OPERATIVO DE REDES DE DISTRIBUCIÓN	4° ETAPA - 19 Proyectos en localidades Pcia. de Entre Ríos	4	4,42
26	GNEA-Expansión-07	AMPLIACIÓN RED DE DISTRIBUCIÓN - ZONA CENTRO	CURUZÚ CUATÍA	7	29,95
27	GNEA-Expansión-08 (*)	DESARROLLO DE LOCALIDADES ASOCIADAS AL GNEA - AMPLIACIÓN DE REDES DE DISTRIBUCIÓN	FORMOSA - CHACO	53	108,33
28	GNEA-Expansión-09	AMPLIACIÓN DE LA CAPACIDAD DE TRANSPORTE DEL GASODUCTO DE APROXIMACIÓN A VILLAGUAY	VILLAGUAY	9	111,6
29	GNEA-Expansión-10	AMPLIACIÓN DE LA CAPACIDAD DE TRANSPORTE DEL GASODUCTO DE APROXIMACIÓN A VICTORIA	VICTORIA	9	78,12
30	GNEA-Expansión-11	ADQUISICIÓN DE MEDIDORES	Entre Ríos - Corrientes - Misiones - Formosa	57	21,46
31	GNEA-Informática-01	ADQUISICIÓN DE HARDWARE Y SOFTWARE	Buenos Aires - Entre Ríos	59	7,66

(*) El inicio y ejecución del presente proyecto está condicionado a la habilitación y puesta en gas del GNEA

458,97

Al respecto, el monto comprometido en el primer año del Plan de Inversiones 2017-2018 fue de \$45.840.000,00. El mismo sufrió los incrementos establecidos por el mecanismo de ajuste semestral de tarifas contenido en la resolución I-4355, resultando un monto comprometido ajustado de \$51.362.522.

Las inversiones ejecutadas por Gas Nea ascendieron a \$ 53.577.695, resultando un excedente respecto al monto comprometido que representa un cumplimiento del 104% en el primer año.

SITUACIÓN ECONÓMICO-FINANCIERO AÑO 1 DE LAS INVERSIONES OBLIGATORIAS

PRESTADORAS	Normativa Aplicable	SITUACIÓN ECONOMICA		SITUACIÓN FINANCIERA	
		Monto Inversión Obligatoria primer año (\$/Resolución) 2017 -	Nuevo Monto de Inversión Obligatoria primer año teniendo en cuenta el primer ajuste IPIM (a)	Desembolsos financieros declarados y acumulados a MARZO 2018 (b)	Relación % Desembolsos financieros declarados y acumulados \$/ Nuevo Monto Inversión Obligatoria Ajuste IPIM (b)/(a)
TGS S.A.	Resolución ENRG N° I-4362/17	\$ 1,191,778,000.00	\$ 1,261,185,130.37	\$ 1,295,541,481.84	103%
TGN S.A.	Resolución ENRG N° I-4363 e I-4396	\$ 456,070,548.49	\$ 487,000,998.83	\$ 529,919,555.21	109%
METROGAS S.A.	Resolución ENRG N° I-4356/17	\$ 773,167,826.00	\$ 819,943,976.33	\$ 871,666,787.21	106%
GAS NATURAL BAN S.A.	Resolución ENRG N° I-4354/17	\$ 1,065,940,993.00	\$ 1,145,613,067.28	\$ 1,109,715,381.94	97%
CAMUZZI GAS PAMPEANA S.A.	Resolución ENRG N° I-4358/17	\$ 197,480,350.00	\$ 197,480,350.00	\$ 342,389,828.42	173%
CAMUZZI GAS DEL SUR S.A.	Resolución ENRG N° I-4357/17	\$ 323,694,999.00	\$ 327,389,518.87	\$ 559,666,221.00	171%
DISTRIBUIDORA DE GAS CUYANA S.A.	Resolución ENRG N° I-4360/17 y 308/18	\$ 278,230,787.00	\$ 299,909,804.00	\$ 296,972,921.20	99%
DISTRIBUIDORA DE GAS DEL CENTRO S.A.	Resolución ENRG N° I-4359/17 y 307/18	\$ 247,156,282.00	\$ 258,122,161.42	\$ 319,387,162.00	124%
LITORAL GAS S.A.	Resolución ENRG N° I-4361/17	\$ 330,402,000.00	\$ 351,310,340.78	\$ 413,774,695.00	118%
GASNOR S.A.	Resolución ENRG N° I-4353/17	\$ 220,338,000.00	\$ 237,909,712.36	\$ 253,082,025.36	106%
GASNEA S.A.	Resolución ENRG N° I-4355/17	\$ 45,840,000.00	\$ 51,362,523.00	\$ 53,577,695.00	104%
REDENGAS S.A.	Resolución ENRG N° I-4364/17	\$ 48,269,931.00	\$ 51,513,522.29	\$ 52,502,073.26	102%
TOTAL		\$ 5,178,369,716.49	\$ 5,488,741,105.53	\$ 6,098,195,827.44	

El monto comprometido para el segundo año del Plan de Inversiones 2018-2019 fue de \$89.700.000,00. El mismo sufrió los incrementos establecidos por el mecanismo de ajuste semestral de tarifas contenido en la resolución I-4355, resultando en el mes de octubre de 2018 un importe final ajustado a ejecutar de \$ 135.260.384.

Se ejecutaron al 31 de marzo 2019 un total de \$138.261.771 representando un cumplimiento del 102%;

Plan de Inversiones Obligatorias
SITUACIÓN ECONÓMICO-FINANCIERO AÑO II DE LAS INVERSIONES OBLIGATORIAS

LICENCIATARIA	Monto Inversión Obligatoria segundo año (\$/Resolución)	Nuevo Monto de Inversión Obligatoria segundo Año teniendo en cuenta los ajustes IPIM	Ejecución financiera declarada	% Ejecución financiera s/Inversión anual
TGS S.A.	\$ 1.551.179.000,00	\$ 2.216.514.037,18	\$ 3.067.947.388,00	138%
TGN S.A.	\$ 1.143.821.000,00	\$ 1.615.584.894,90	\$ 1.883.736.786,00	117%
METROGAS S.A.	\$ 1.724.211.883,00	\$ 2.541.959.832,57	\$ 2.452.107.150,66	96%
NATURGY BAN S.A.	\$ 1.460.173.616,00	\$ 2.180.894.245,08	\$ 1.548.788.646,00	71%
CAMUZZI GAS PAMPEANA S.A.	\$ 854.775.051,00	\$ 1.218.559.235,18	\$ 1.105.243.643,83	91%
CAMUZZI GAS DEL SUR S.A.	\$ 1.121.959.524,00	\$ 1.632.621.505,49	\$ 1.382.769.852,00	85%
DISTRIBUIDORA DE GAS CUYANA S.A.	\$ 456.760.000,00	\$ 662.086.064,22	\$ 701.186.699,36	106%
DISTRIBUIDORA DE GAS DEL CENTRO S.A.	\$ 443.150.000,00	\$ 641.790.147,84	\$ 732.016.358,58	114%
LITORAL GAS S.A.	\$ 404.682.000,00	\$ 574.216.106,24	\$ 583.083.153,04	102%
GASNOR S.A.	\$ 285.659.000,00	\$ 418.180.299,25	\$ 426.018.670,79	102%
GASNEA S.A.	\$ 89.700.000,00	\$ 135.260.384,17	\$ 138.261.771,24	102%
REDENGAS S.A.	\$ 16.849.505,00	\$ 25.119.286,04	\$ 26.383.884,06	105%
TOTAL	\$ 9.552.920.579,00	\$ 13.862.786.038,17	\$ 14.047.544.003,55	101%

El monto comprometido para el tercer año del Plan de Inversiones 2019-2020 fue de \$53.270.000,00. El mismo sufrió los incrementos establecidos por el mecanismo de ajuste semestral de tarifas contenido en la resolución I-4355, resultando a partir del mes de Abril 2019 un importe ajustado a ejecutar de \$104.660.687.

Se ejecutaron al 31 de marzo 2020 un total de \$105.367.129 representando un cumplimiento del 101%.

Plan de Inversiones Obligatorias
SITUACIÓN ECONÓMICO-FINANCIERO AÑO III DE LAS INVERSIONES OBLIGATORIAS

LICENCIATARIA	Monto Inversión Obligatoria segundo año (\$/Resolución)	Nuevo Monto de Inversión Obligatoria segundo Año teniendo en cuenta los ajustes IPIM	Ejecución financiera declarada	% Ejecución financiera s/Inversión anual
TGS S.A.	\$ 1.358.708.000	\$ 2.669.482.116,96	\$ 3.226.081.166,55	121%
TGN S.A.	\$ 1.279.797.983	\$ 2.514.445.951,78	\$ 1.548.560.890,94	62%
METROGAS S.A.	\$ 1.665.735.688	\$ 3.272.705.857,84	\$ 2.945.807.805,41	90%
NATURGY BAN S.A.	\$ 1.463.481.719	\$ 2.875.333.241,11	\$ 1.221.008.708,69	42%
CAMUZZI GAS PAMPEANA S.A.	\$ 1.220.616.614	\$ 2.398.171.073,35	\$ 1.255.881.393,98	52%
CAMUZZI GAS DEL SUR S.A.	\$ 528.985.510	\$ 1.039.308.931,04	\$ 647.723.791,87	62%
DISTRIBUIDORA DE GAS CUYANA S.A.	\$ 413.390.000	\$ 812.196.007,04	\$ 396.681.506,94	49%
DISTRIBUIDORA DE GAS DEL CENTRO S.A.	\$ 333.300.000	\$ 654.841.503,53	\$ 441.411.278,38	67%
LITORAL GAS S.A.	\$ 409.092.000	\$ 803.751.636,25	\$ 585.720.484,60	73%
GASNOR S.A.	\$ 258.229.000	\$ 507.347.934,64	\$ 439.911.415,07	87%
GASNEA S.A.	\$ 53.270.000	\$ 104.660.686,75	\$ 105.367.128,76	101%
REDENGAS S.A.	\$ 2.960.156	\$ 5.815.880,61	\$ 4.426.248,20	76%
TOTAL	\$ 8.987.566.670,49	\$ 17.658.060.820,90	\$ 12.818.581.819,39	73%

Es importante destacar que en el marco de la Revisión Tarifaria Integral finalizada en marzo del 2017, en plena vigencia de aplicación de los cuadros tarifarios resultantes de la revisión tarifaria integral aprobados por Resolución ENARGAS N° I/4355/2017, rectificadas por Resolución ENARGAS N° 4378/2017, no se han repartido dividendos, destacando además que pese a la interrupción del ajuste semestral en el año 2019, Gas Nea cumplió el total de inversiones comprometidas actualizadas hasta el 3° periodo anual de inversiones obligatorias comprometidas conforme Anexo III de la Resolución ENARGAS N° I/4355/2017, y, durante el 4° período,

continuó la obra de expansión de Ampliación de la Capacidad de Transporte del Gasoducto de Aproximación a Villaguay.

Durante el año 2019, en el transcurso del 3er período anual de inversiones, el mecanismo de adecuación semestral aprobado por Resolución ENARGAS N° 4355/2017 fue interrumpido en octubre, ya con el diferimiento en la aplicación del ajuste semestral de tarifas dispuesto por Resolución de la Secretaría de Gobierno de Energía N° 521/2019, su posterior Resolución N° 791/2019, instruyendo al ENARGAS evalúe y autorice las modificaciones que propongan las prestadoras respecto de los programas de inversiones obligatorias comprometidas en la RTI, respetando la exacta incidencia entre los montos que se dejaron de percibir en concepto de tarifa y los montos de inversión con el fin de compensar a las prestadoras en el marco de lo dispuesto en el numeral 9.8 de las Reglas Básicas de la Licencia de Distribución de Gas (RBLD) aprobadas por el decreto 2255 del 2 de diciembre de 1992.

A posteriori, por Ley N° 27.541 de Solidaridad Social y Reactivación Productiva, publicada en el Boletín Oficial el 23/12/2019 se declaró la emergencia pública en materia económica, financiera, fiscal, administrativa, previsional, tarifaria, energética, sanitaria y social, y facultó al Poder Ejecutivo Nacional a iniciar un proceso de renegociación de la revisión tarifaria integral vigente o iniciar una revisión de carácter extraordinario en los términos de la ley N° 24.076.

No obstante, Gas NEA respecto del tercer año y pese a que se encontraban interrumpidos los mecanismos de actualización tarifaria desde Octubre del 2019 como mencionáramos, cumplió con el total de inversiones previsto para el tercer periodo de inversiones obligatorias invirtiendo además \$160,65.- MM de pesos correspondientes a la Obra de expansión “AMPLIACIÓN DE LA CAPACIDAD DE TRANSPORTE DEL GASODUCTO DE APROXIMACIÓN A VILLAGUAY” en el cuarto periodo anual de inversiones obligatorias.

La ejecución del refuerzo del gasoducto a Villaguay se efectuó de acuerdo al cronograma definido oportunamente en la RTI, el mismo posibilita el abastecimiento a seis localidades cercanas del centro de la provincia, como Villa San Marcial, Santa Anita, Las Moscas, Villa Domínguez, Villa Clara y Líbaros. Además, de potenciar las condiciones de competitividad del Parque Industrial de Villaguay y triplicar la capacidad de transporte del gasoducto existente.

1.8 Ley N° 27.541 de Solidaridad Social y Reactivación Productiva. Renegociación de la RTI, aprobación de adecuaciones transitorias de tarifas. DNU-2023-55-APN-PTE - Emergencia del Sector Energético Nacional.

La Ley N° 27.541 de Solidaridad Social y Reactivación Productiva, publicada en el Boletín Oficial el 23/12/2019 que declaró la emergencia pública en materia económica, financiera, fiscal, administrativa, previsional, tarifaria, energética, sanitaria y social, y facultó al Poder Ejecutivo Nacional a iniciar un proceso de renegociación de la revisión tarifaria integral vigente o iniciar una revisión de carácter extraordinario en los términos de la ley N° 24.076.

Posteriormente mediante Decreto N° 1020/20, el PODER EJECUTIVO NACIONAL, se suspendieron por razones de interés público los acuerdos correspondientes a las Revisiones Tarifarias Integrales, con los alcances que determine el Ente Regulador (art. 2°), determinando el inicio de la renegociación de la revisión tarifaria integral vigente correspondiente a las prestadoras de los servicios públicos de transporte y distribución gas natural en el marco de lo establecido en el artículo 5° de la Ley N° 27.541 (art. 1°).

Disponiendo además, que el proceso de renegociación culminará con la suscripción de un Acta Acuerdo Definitiva sobre la Revisión Tarifaria Integral, la cual abrirá un nuevo período tarifario según los marcos regulatorios cuyos cuadros tarifarios resultantes deberán entrar en vigencia dentro de los dos (2) años contados desde la entrada en vigencia del Decreto N° 1020/20 (Art. 7°), encomendando al ENARGAS la realización del proceso de renegociación de las respectivas revisiones tarifarias, y dentro del proceso de renegociación contemplando adecuaciones transitorias de tarifas y/o su segmentación, según corresponda, propendiendo a la continuidad y normal prestación de los servicios públicos involucrados (art. 3°).

El Decreto PEN N° 1020/2020 fue a su vez prorrogado por Decreto PEN N° 815/2022, publicado en el BO el 7/12/2022, por el plazo de un año, esto es hasta el 17/12/2023.

Durante el proceso de renegociación, el ENARGAS ha aprobado ajustes transitorios en la tarifa de distribución de esta Distribuidora, por debajo de los requeridos por GASNEA.

Debiendo asimismo señalar que los Cuadros Tarifarios de Transición propuestos contemplaron los parámetros dispuestos por el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 1020/2020, resultando un

menor incremento tarifario que el que hubiera correspondido aplicar por Resolución ENARGAS N° 4355/17, sin cubrir la totalidad de los principios tarifarios contenidos en el Art. 38, siguientes y concordantes de la Ley 24.076, no contemplando la ejecución de inversiones obligatorias ni rentabilidad.

Asimismo, por Decreto DNU-2023-55-APN-PTE de fecha 16/12/2023 se declara la Emergencia del Sector Energético Nacional en lo que respecta a los segmentos de generación, transporte y distribución de energía eléctrica bajo jurisdicción federal y de transporte y distribución de gas natural, con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2024 (conf. Art. 1°), determinándose el inicio de la revisión tarifaria, en lo que aquí se trata, conforme al artículo 42 de la Ley 24.076.

En el marco de la emergencia dispuesta por Decreto N° 55/23, con fecha 26/03/2024 se suscribió con el ENARGAS un Acuerdo mediante el cual, y hasta tanto se finalizará el proceso de Revisión Tarifaria en curso, se estableció una adecuación transitoria de la Tarifa de Distribución y se contempló una fórmula de actualización mensual aplicable a partir del mes de mayo de 2024. Por decisión del Ministerio de Economía de la Nación la aplicación de dicha fórmula de actualización fue postergada ya desde el mes de mayo del corriente hasta la actualidad, aprobándose Cuadros Tarifarios de Transición con incrementos inferiores a los que hubiere correspondido aplicar conforme la metodología allí prevista.

2. Indicadores de Calidad de Operación y Mantenimiento

El ENARGAS efectúa auditorías periódicas, y confecciona indicadores definidos en la Resolución ENARGAS N° 1192/99 complementada por la Resolución RESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS los cuáles cubren aspectos vinculados a la calidad del servicio técnico, la protección ambiental, la operación segura y el mantenimiento adecuado de los sistemas de distribución, respecto del servicio licenciado.

De acuerdo a lo manifestado en la Resolución ENARGASRESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS el sistema de control por Indicadores de Calidad es una herramienta adecuada que permite detectar anomalías, aplicar medidas correctivas y medir la calidad del servicio brindado a los clientes, así como también reflejar el nivel alcanzado por cada Licenciataria.

2.1 Índices de Calidad del Servicio Técnico

- **Índices Técnicos Globales:**

Este índice constituye un "Orden de mérito" (o ranking) de las Licenciatarias, donde se visualizan las posiciones relativas de cada una de las empresas en lo que respecta a Calidad del Servicio Técnico respectivamente, de forma tal de fomentar la competencia por comparación.

Para determinar el posicionamiento de cada Licenciataria en el orden de méritos, se efectúa la sumatoria de los valores obtenidos por su ponderación, dividida por el valor óptimo que surge de la sumatoria de los valores de referencia por la ponderación, de acuerdo a lo establecido en la Resolución RESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS.

Al respecto, de la información publicada en la web del ENARGAS, puede observarse en el cuadro adjunto como *SUBANEXO I*, la elevada performance de Gas NEA respecto a los indicadores de calidad de servicio técnico.

- **Protección Ambiental.**

1- Ruidos en plantas de regulación. Este indicador controla el nivel de ruido en las inmediaciones de las Plantas de Regulación de Presión.

2- Ruidos en plantas compresoras. Este indicador controla el nivel de ruido en las Plantas Compresoras.

3- Control de la emisión de gases contaminantes. Este Indicador persigue el control del volumen de emisión de gases contaminantes, como consecuencia de la actividad del transporte y distribución de gas natural, y la evaluación del impacto sobre la calidad del aire.

Se detalla en *SUBANEXO II* la performance de Gas Nea publicada en la página del ENARGAS desde año 1999 al año 2021 respecto a los indicadores enunciados.

2.2 Operación segura y el Mantenimiento adecuado de los sistemas de distribución y transporte de gas.

Para los índices de O&M, la calidad del servicio técnico se evalúa sobre la base de los indicadores que se clasifican de la siguiente manera:

- Subgrupo I Control de Fugas y Mediciones. Este subgrupo de indicadores tiene por finalidad el mantenimiento en niveles aceptables del gas que se pierde en las operaciones de distribución, ya sea por fugas o por errores de medición.
- Subgrupo II Control de Plantas Reguladoras de Presión. Este subgrupo de indicadores tiene por finalidad el mantenimiento del suministro de gas a los usuarios, dentro de los rangos de presión de operación del sistema, por lo que se implementan dos indicadores.
- Subgrupo III Atención de Emergencias. Este subgrupo de indicadores tiene por finalidad el mantenimiento de un nivel operativo adecuado por parte de los prestadores, en concordancia con la seguridad que el suministro de gas requiere.

a) Subgrupo I: Control de fugas y mediciones

1- Protección catódica. Este indicador refiere al control de la corrosión de los gasoductos y las redes de acero mediante la aplicación de los criterios normativos, verificados a través de una metodología predeterminada.

2- Fugas por kilómetro. Este indicador tiene el objetivo de acentuar la eliminación progresiva de las pérdidas de gas producidas en las redes operadas por los prestadores.

3- Tiempo promedio de reparación Fugas Grado 2. Este indicador tiene como fin evaluar la celeridad con que el prestador realiza la reparación de fugas Grado 2, en procura de limitar su permanencia en cada sistema

b) Subgrupo II: Control de plantas reguladoras de presión

4.a- Capacidad de reserva en plantas reguladoras para sistemas aislados. Este indicador permite evaluar el porcentaje de plantas de regulación que, perteneciendo a sistemas aislados, poseen ramal de reserva.

4.b- Capacidad de reserva en plantas reguladoras para sistemas ligados. Este indicador permite evaluar el porcentaje de plantas de regulación que, perteneciendo a sistemas ligados, poseen ramal de reserva

5- Difusión de olor en plantas de odorización. Este indicador, definido como la difusión de olor por pérdidas de agente odorante en las proximidades de Plantas de Odorización, prevé evitar el enmascaramiento de una pérdida de gas odorizado, por presencia de una atmósfera enrarecida con vapores de odorante.

c) Subgrupo III: Atención de emergencias

6- Tiempo de respuesta ante emergencias. Este Indicador evalúa el porcentaje de intervenciones por emergencias que el prestador lleva a cabo, dentro de un tiempo máximo de respuesta

preestablecido.

7- Interrupción del suministro. Este indicador evalúa el tiempo de afectación de los usuarios ininterrumpibles con cortes del suministro, sobre el total de usuarios de la distribuidora, en un período determinado, a fin de determinar el nivel de continuidad con que es prestado el servicio ininterrumpible.

En relación a los mismos se adjuntan en ***SUBANEXO III*** los Indicadores de Operación y Mantenimiento (Distribución) donde se visualiza el desempeño de Gas Nea en el sentido de medición de los mismos desde el año 1999 al año 2021.

Los indicadores expuestos denotan desde año 1999 a la actualidad el estándar de calidad de Gas Nea en cuanto a la operación, mantenimiento y seguridad del sistema de distribución. Tal como surge de la fiscalización llevada por el ENARGAS y detallada en los cuadros acompañados en el Anexo III, GASNEA es una de las Licenciatarias con mejores resultados de los indicadores de la operación y mantenimiento de las instalaciones a su cargo.

GasNEA cumple con todos los indicadores de calidad técnicos.

3. Indicadores de Calidad Comercial

El ENARGAS en ejercicio de las facultades de regulación establecidas en la Ley N° 24.076 y el Reglamento de Servicio de Distribución, efectúa auditorias periódicas y confecciona indicadores definidos en la Resolución ENARGAS N° 1192/99 complementada por la Resolución RESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS respecto de la Calidad del Servicio Comercial.

De acuerdo a lo manifestado en la Resolución ENARGASRESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS el sistema de control por Indicadores de Calidad es una herramienta adecuada que permite detectar anomalías, aplicar medidas correctivas y medir la calidad del servicio brindado a los clientes, así como también reflejar el nivel alcanzado por cada Licenciataria. Estos indicadores fueron confeccionados por Gerencias de Regulación de Gestión Comercial, de Distribución, de Transmisión y de Medio Ambiente y Afectaciones al Dominio.

Los Índices de Calidad del Servicio Comercial de Distribución determinados por el ENARGAS, están destinados a evaluar la gestión de las Licenciatarias del Servicio de Distribución, en las actividades que interaccionan con los usuarios y terceras personas y en los procesos claves de la

gestión; adoptan como base de información la cantidad de reclamos procedentes que los usuarios plantean a las Licenciatarias.

Se detalla en *SUBANEXO IV* los Indicadores de Servicio Comercial donde puede observarse la performance de Gas Nea desde año 1999 al año 2023. Dicha información se encuentra publicada en la página del ENARGAS.

Los indicadores expuestos desde año 1999 a la actualidad muestran una pronunciada evolución y mejora del estándar de calidad de Gas Nea en cuanto prestación comercial del servicio de distribución.

4. Certificación de Calidad IRAM, ISO 9001:2015

En ese sentido, en los últimos años, Gas NEA se propuso llegar a la mayor cantidad de usuarios y usuarias con la prestación de un servicio esencial como lo es la distribución del gas natural por redes manejando sus procesos administrativos y de gestión dentro de los estándares de calidad que se estipulan a nivel mundial.

Como parte de esa iniciativa, se tomó la decisión de avanzar en la certificación de las normas de Calidad y se trabajó en la elaboración de Manuales de Procedimientos y en la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, con el objetivo de estandarizar procesos que garanticen la prestación de un servicio adecuado en un sector clave de la empresa como lo es la Atención Telefónica a los usuarios.

El 17 de febrero de 2022, le fue otorgada a Gas NEA la Certificación de Calidad en las Normas ISO 9001:2015 con respecto a la Prestación de Servicio de Atención, Registro y Administración de solicitudes de clientes por reclamos y consultas en el Centro de Atención Telefónica (CAT) por el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM).

Durante la certificación se verificó la implementación eficaz del sistema de gestión en base al cumplimiento de los requisitos de la norma de referencia, para otorgar la certificación del sistema de gestión, según se establece en el Acuerdo de Certificación IRAM de Sistemas de Gestión.

El Centro de Atención Telefónica recibe todas las Emergencias, Reclamos o Consultas, estableciendo los mecanismos para su correcta resolución, respetando las normas dictadas por el



Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS). El mismo atiende a la totalidad de usuarios y usuarias de Gas NEA las 24 horas, los 365 días del año.

7 SUBANEXOS:

SUBANEXO I: Índices Técnicos Globales



Inicio / Red de Transporte y Distribución de Gas / Indicadores de calidad / Listado de indicadores de calidad / Índices Técnicos Globales - Distribuidoras /

Índices Técnicos Globales (en %) - Distribuidoras



Año	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Naturgy NOA S.A.	GasNea S.A.
2021	98,98	98,50	98,85	98,74	99,31	99,71	99,64	98,99	99,34 *
2019	96,49	97,78	97,75	97,81	98,98	99,23	99,43	98,76	98,98
2018	98,62	98,62	99,27	97,99	98,26	99,02	99,54	99,15	100,00
2017	98,89	98,34	99,25	97,99	98,28	99,88	99,67	99,14	100,00
2016	98,90	98,70	98,90	99,14	99,09	99,28	99,52	99,10	99,97
2015	98,73	98,22	98,96	99,06	99,35	99,67	99,61	99,01	99,99
2014	98,58	98,22	99,04	98,74	99,17	99,67	99,64	98,12	99,99
2013	98,38	98,70	99,13	98,13	99,16	99,76	99,63	97,98	97,38
2012	99,25	98,50	99,05	89,57	98,56	99,68	99,55	99,29	99,88
2011	99,56	98,33	97,70	98,15	98,07	99,27	99,51	99,18	99,94
2010	99,61	98,36	99,06	99,07	98,90	99,79	99,61	99,29	99,82
2009	99,78	98,99	98,88 (1)	99,01	99,37	99,58	99,58	99,24	99,86
2008	99,68	98,34	99,58	98,42	99,59	99,59	99,57	99,49	100,00
2007	99,53	97,77	98,85	98,42	99,33	99,86	99,47	99,33	100,00

Notas:

(1) Valores provisionales, pendientes del correspondiente acto administrativo.

* Sin fugas por km.

SUBANEXO II: Índices de Calidad del servicio técnico



Indicadores de Protección Ambiental (Distribución) - Período 1999

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
Ruidos en Estaciones Reguladoras	100%	91.30%	97.10%	90%	85.96%	100%	100%	92.40%	0% (1)	0% (1)
Difusión de Olor en Plantas de Odorización	100%	100%	100%	97.30%	100%	100%	100%	98%	100%	100%

Notas:

Los indicadores 2.3 (Ruidos en Plantas Compresoras) y 2.4 (Control de la Emisión de Gases Contaminantes), comenzaron su vigencia posteriormente al periodo invernal del año 1999 (época de su operación habitual), razón por la cual, los primeros datos se obtendrán durante y a fines del año 2000.

(1) No Cumplieron con los procedimientos de medición.



Indicadores de Protección Ambiental (Distribución) - Período 2000

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
Ruidos en Estaciones Reguladoras	100%	99.39%	100%	0%	0%	100%	100%	100%	93.58%	100%
Difusión de Olor en Plantas de Odorización	100%	100%	98.67%	42.80%	100%	100%	100%	98.10%	100%	100%

Nota:

Valores establecidos por el ENARGAS en procedimientos administrativos cuyo acto decisorio no se encuentra firme.

Indicadores de Protección Ambiental (Distribución) - Período 2001

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi		Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
				Gas Pampeana S.A.	Gas del Sur S.A.					
Ruidos en Estaciones Reguladoras	100%	100%	100%	99.13%	98.83%	100%	100%	100%	100%	100%
Difusión de Olor en Plantas de Odorización	100%	100%	100%	99.45%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Nota:

Valores establecidos por el ENARGAS en procedimientos administrativos cuyo acto decisorio no se encuentra firme.

Indicadores de Protección Ambiental (Distribución) - Período 2002



Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi		Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Naturgy NOA S.A.	GasNea S.A.
				Gas Pampeana S.A.	Gas del Sur S.A.					
Ruidos en Estaciones Reguladoras	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Difusión de Olor en Plantas de Odorización	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Nota:

Valores establecidos por el ENARGAS en procedimientos administrativos cuyo acto decisorio no se encuentra firme.

[Volver](#)

Indicadores de Protección Ambiental (Distribución) - Período 2003



Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Naturgy NOA S.A.	GasNea S.A.
Ruidos en Estaciones Reguladoras	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Difusión de Olor en Plantas de Odorización	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Nota:

Valores establecidos por el ENARGAS en procedimientos administrativos cuyo acto decisorio no se encuentra firme.

[Volver](#)

Indicadores de Protección Ambiental (Distribución) - Período 2004



Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Naturgy NOA S.A.	GasNea S.A.
Ruidos en Estaciones Reguladoras	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Difusión de Olor en Plantas de Odorización	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Emisión de Ruidos en Plantas Compresora	100%	N/C	N/C	100%	100%	100%	N/C	N/C	100%	N/C
Emisión de Gases en Plantas Compresora	100%	N/C	N/C	100%	100%	100%	N/C	N/C	100%	N/C

Nota:

Valores establecidos por el ENARGAS en procedimientos administrativos cuyo acto decisorio no se encuentra firme.

[Volver](#)

Indicadores de Protección Ambiental (Distribución) - Período 2005



Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi		Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Naturgy NOA S.A.	GasNea S.A.
				Gas Pampeana S.A.	Gas del Sur S.A.					
Ruidos en Estaciones Reguladoras	100%	100%	100%	100%	100%	100%	95,80%	100%	98,33% (1)	100%
Difusión de Olor en Plantas de Odorización	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	90,48% (1)	100%	97,3% (1)
Emisión de Ruidos en Plantas Compresora	100%	N/C	N/C	100%	100%	100%	N/C	N/C	100%	N/C
Emisión de Gases en Plantas Compresora	100%	N/C	N/C	90%	77,78%	100%	N/C	N/C	60%	N/C

Notas:

Valores establecidos por el ENARGAS en procedimientos administrativos cuyo acto decisorio no se encuentra firme.

(1) Valores en proceso de revisión.

[Volver](#)

Indicadores de Protección Ambiental (Distribución) - Período 2006



Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi		Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Naturgy NOA S.A.	GasNea S.A.
				Gas Pampeana S.A.	Gas del Sur S.A.					
Ruidos en Estaciones Reguladoras	100%	100%	100%	100%	100%	100%	95,17%	100%	100%	100%
Difusión de Olor en Plantas de Odorización	100%	100%	100%	100%	100%	100%	97,80%	100%	100%	100%
Emisión de Ruidos en Plantas Compresora	100%	N/C	N/C	100%	100%	100%	N/C	N/C	100%	N/C
Emisión de Gases en Plantas Compresora	100%	N/C	N/C	50%	100%	77,15%	N/C	N/C	60%	N/C

Notas:

Valores establecidos por el ENARGAS en procedimientos administrativos cuyo acto decisorio no se encuentra firme.

(*) En virtud de haberse modificado este indicador, para el año 2006, se debe por cumplido con el porcentaje alcanzado por cada una de las Distribuidoras.

Indicadores de Protección Ambiental (Distribución) - Período 2007



Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi		Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Naturgy NOA S.A.	GasNea S.A.
				Gas Pampeana S.A.	Gas del Sur S.A.					
Ruidos en Estaciones Reguladoras	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Difusión de Olor en Plantas de Odorización	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Emisión de Ruidos en Plantas Compresora	100%	N/C	N/C	100%	100%	100%	N/C	N/C	100%	N/C
Emisión de Gases en Plantas Compresora	100%	N/C	N/C	100%	100%	100%	N/C	N/C	100%	N/C

[Volver](#)

Indicadores de Protección Ambiental (Distribución) - Período 2008



Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi		Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Naturgy NOA S.A.	GasNea S.A.
				Gas Pampeana S.A.	Gas del Sur S.A.					
Ruidos en Estaciones Reguladoras	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Difusión de Olor en Plantas de Odorización	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Emisión de Ruidos en Plantas Compresora	100%	N/C	N/C	100%	100%	100%	N/C	N/C	100%	N/C
Emisión de Gases en Plantas Compresora	100%	N/C	N/C	100%	100%	100%	N/C	N/C	100%	N/C

[Volver](#)

Indicadores de Protección Ambiental (Distribución) - Período 2009



Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Naturgy NOA S.A.	GasNea S.A.
Ruidos en Estaciones Reguladoras	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Difusión de Olor en Plantas de Odorización	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Emisión de Ruidos en Plantas Compresora	100%	N/C	N/C	100%	100%	100%	N/C	N/C	100%	N/C
Emisión de Gases en Plantas Compresora	100%	N/C	N/C	100%	100%	Cumplió	N/C	N/C	Cumplió	N/C

[Volver](#)

Indicadores de Protección Ambiental (Distribución) - Período 2010



Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Naturgy NOA S.A.	GasNea S.A.
Ruidos en Estaciones Reguladoras	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Difusión de Olor en Plantas de Odorización	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Emisión de Ruidos en Plantas Compresora	100%	N/C	N/C	100%	100%	100%	N/C	N/C	100%	N/C
Emisión de Gases en Plantas Compresora	100%	N/C	N/C	100%	100%	100%	N/C	N/C	100%	N/C

Nota:

N/C La distribuidora no opera plantas compresoras dentro de su sistema.

[Volver](#)

Indicadores de Protección Ambiental (Distribución) - Período 2011



Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Naturgy NOA S.A.	GasNea S.A.
Ruidos en Estaciones Reguladoras	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Difusión de Olor en Plantas de Odorización	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Emisión de Ruidos en Plantas Compresora	100%	N/C	N/C	100%	100%	100%	N/C	N/C	100%	N/C
Emisión de Gases en Plantas Compresora	100%	N/C	N/C	100%	100%	100%	N/C	N/C	100%	N/C

Nota:

N/C La distribuidora no opera plantas compresoras dentro de su sistema.

[Volver](#)

Indicadores de Protección Ambiental (Distribución) - Período 2012



Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Naturgy NOA S.A.	GasNea S.A.
Ruidos en Estaciones Reguladoras	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Difusión de Olor en Plantas de Odorización	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Emisión de Ruidos en Plantas Compresora	100%	N/C	N/C	100%	100%	100%	N/C	N/C	100%	N/C
Emisión de Gases en Plantas Compresora	100%	N/C	N/C	100%	100%	100%	N/C	N/C	100%	N/C

Nota:

N/C La distribuidora no opera plantas compresoras dentro de su sistema.

[Volver](#)

Indicadores de Protección Ambiental (Distribución) - Período 2013



Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Naturgy NOA S.A.	GasNea S.A.
Ruidos en Estaciones Reguladoras	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Difusión de Olor en Plantas de Odorización	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Emisión de Ruidos en Plantas Compresora	100%	N/C	N/C	100%	100%	100%	N/C	N/C	100%	N/C
Emisión de Gases en Plantas Compresora	100%	N/C	N/C	100%	100%	100%	N/C	N/C	100%	N/C

Nota:

N/C La distribuidora no opera plantas compresoras dentro de su sistema.

[Volver](#)

Indicadores de Protección Ambiental (Distribución) - Período 2014



Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Naturgy NOA S.A.	GasNea S.A.
Ruidos en Estaciones Reguladoras	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Difusión de Olor en Plantas de Odorización	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Emisión de Ruidos en Plantas Compresora	100%	N/C	N/C	100%	100%	100%	N/C	N/C	100%	N/C
Emisión de Gases en Plantas Compresora	100%	N/C	N/C	100%	100%	100%	N/C	N/C	100%	N/C

Nota:

N/C La distribuidora no opera plantas compresoras dentro de su sistema.

[Volver](#)

Indicadores de Protección Ambiental (Distribución) - Período 2015



Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi		Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Naturgy NOA S.A.	GasNea S.A.
				Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.					
Ruidos en Estaciones Reguladoras	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Difusión de Olor en Plantas de Odorización	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Emisión de Ruidos en Plantas Compresora	100%	N/C	N/C	100%	100%	100%	N/C	N/C	100%	N/C
Emisión de Gases en Plantas Compresora	100%	N/C	N/C	100%	100%	100%	N/C	N/C	100%	N/C

Nota:

N/C La distribuidora no opera plantas compresoras dentro de su sistema.

[Volver](#)

Indicadores de Protección Ambiental (Distribución) - Período 2016



Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi		Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Naturgy NOA S.A.	GasNea S.A.
				Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.					
Ruidos en Estaciones Reguladoras	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Difusión de Olor en Plantas de Odorización	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Emisión de Ruidos en Plantas Compresora	100%	N/C	N/C	100%	100%	100%	N/C	N/C	100%	N/C
Emisión de Gases en Plantas Compresora	100%	N/C	N/C	100%	100%	100%	N/C	N/C	100%	N/C

Nota:

N/C La distribuidora no opera plantas compresoras dentro de su sistema.

[Volver](#)

Indicadores de Protección Ambiental (Distribución) - Período 2017



Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi		Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Naturgy NOA S.A.	GasNea S.A.
				Gas Pampeana S.A.	Gas del Sur S.A.					
Ruidos en Estaciones Reguladoras	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Difusión de Olor en Plantas de Odorización	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Emisión de Ruidos en Plantas Compresora	100%	N/C	N/C	100%	100%	100%	N/C	N/C	100%	N/C
Emisión de Gases en Plantas Compresora	100%	N/C	N/C	100%	100%	100%	N/C	N/C	100%	N/C

Nota:

N/C La distribuidora no opera plantas compresoras dentro de su sistema.

[Volver](#)

Indicadores de Protección Ambiental (Distribución) - Período 2018

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi		Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
				Gas Pampeana S.A.	Gas del Sur S.A.					
Ruido en plantas reguladoras	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Emisión de olor en plantas de odorización	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Ruido en plantas compresoras	100%	N/C	N/C	100%	100%	100%	N/C	N/C	100%	N/C
Control de la emisión de gases contaminantes	100%	N/C	N/C	100%	100%	100%	N/C	N/C	100%	N/C

Nota:

N/C La distribuidora no opera plantas compresoras dentro de su sistema.

Indicadores de Protección Ambiental (Distribución) - Período 2019

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
Ruido en plantas reguladoras	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Emisión de olor en plantas de odorización	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Ruido en plantas compresoras	100%	N/C	N/C	100%	100%	100%	N/C	N/C	100%	N/C
Control de la emisión de gases contaminantes	100%	N/C	N/C	100%	100%	100%	N/C	N/C	N/A	N/C

Notas:

N/A No correspondió la evaluación para este período.

N/C La distribuidora no opera plantas compresoras dentro de su sistema.

Indicadores de Protección Ambiental (Distribución) - Período 2021



Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Naturgy NOA S.A.	GasNea S.A.
Ruidos en Plantas de Regulación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Ruidos en Plantas Compresoras	100%	N/C	N/C	100%	100%	100%	N/C	N/C	100%	N/C
Control de la Emisión de Gases Contaminantes	100%	N/C	N/C	100%	100%	100%	N/C	N/C	100%	N/C

Nota:

N/C La distribuidora no opera plantas compresoras dentro de su sistema.

[Ver Definiciones de los Indicadores de Calidad del Servicio Técnico de Distribución - Protección Ambiental](#)

[Volver](#)

SUBANEXO III: Indicadores de Operación y Mantenimiento (Distribución)



Indicadores de Operación y Mantenimiento (Distribución) - Período 1999

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
Protección Catódica	100% (1)	100%	100%	100%	100%	100%	97.70%	100%	100%	N/C
Fugas por Kilómetro	90% (2)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	N/C
Tiempo Promedio de Reparación de Fugas Grado 2	80% (3)	96.05%	84.87%	97.74%	93.92%	95.78%	96.53%	90.34%	97.33%	100%
Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Aislados	90%	100%	100%	99.19%	95.33%	100%	93.33%	100%	93.75%	100%
Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Ligados	90%	99.09%	100%	100%	96.30%	100%	100%	100%	96.83%	(4)
Tiempo de Respuesta ante Emergencias	90%	95.77%	99.22%	93.50%	92.29%	98.79%	96.17%	98.30%	97.22%	100%

Notas:

- (1) Datos correspondientes al periodo de implementación.
- (2) El valor alcanzado de 100% indica que se ha igualado o superado la gestión del año 1997.
- (3) El valor de referencia de 80% surge de la práctica común de la industria verificada durante el periodo de implementación.
- (4) No tiene plantas ligadas.

Indicadores de Operación y Mantenimiento (Distribución) - Período 2000

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
Protección Catódica	100%	100%	100%	100%	100%	100%	97.80%	100%	100%	99.45%
Fugas por Kilómetro	91%	96.07%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	N/C
Tiempo Promedio de Reparación de Fugas Grado 2	80%	93.08%	94.03%	98.20%	96.47%	89.80%	85.18%	97.32%	97.53%	100%
Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Aislados	95%	100%	100%	98.84%	97.25%	100%	95.62%	100%	100%	100%
Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Ligados	95%	99.14%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98.65%	(1)
Tiempo de Respuesta ante Emergencias	91%	92.62%	0	0	98.89%	0%	97.69%	96.05%	97.02%	100%
Interrupción del Suministro	80%	99.81%	100%	99.27%	96.99%	99.57%	99.37%	98.23%	99.21%	93.27%

Notas:

Valores establecidos por el ENARGAS en procedimientos administrativos cuyo acto decisorio no se encuentra firme.

(1) No tiene plantas ligadas.

Indicadores de Operación y Mantenimiento (Distribución) - Período 2001

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
Protección Catódica	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98.39%	100%	100%	100%
Fugas por Kilómetro	93%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	N/C
Tiempo Promedio de Reparación de Fugas Grado 2	80%	98.34%	91.58%	98.85%	96.69%	95.42%	89.97%	98.88%	97.08%	100%
Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Aislados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Ligados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	(1)
Tiempo de Respuesta ante Emergencias	93%	96.74%	99.08%	99.94%	99.92%	98.66%	98.89%	96.61%	97.01%	100%
Interrupción del Suministro	80%	99.97%	99.85%	99.89%	99.65%	99.29%	98.90%	99.79%	98.77%	58.26%

Notas:

Valores establecidos por el ENARGAS en procedimientos administrativos cuyo acto decisorio no se encuentra firme.

(1) No tiene plantas ligadas.

Indicadores de Operación y Mantenimiento (Distribución) - Período 2002

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
Protección Catódica	100%	100%	100%	100%	99.56%	100%	61.33%	100%	94.53%	100%
Fugas por Kilómetro	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	N/C
Tiempo Promedio de Reparación de Fugas Grado 2	80%	96.30%	91.05%	97.05%	97.72%	89.77%	90.22%	99%	94.67%	100%
Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Aislados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Ligados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	(1)
Tiempo de Respuesta ante Emergencias	95%	97.28%	99.47%	99.42%	99.83%	98.11%	98.96%	99.55%	99.12%	100%
Interrupción del Suministro	80%	99.95%	100%	93.88%	94.93%	99.98%	99.98%	100%	99.98%	99.81%

Notas:

Valores establecidos por el ENARGAS en procedimientos administrativos cuyo acto decisorio no se encuentra firme.

(1) No tiene plantas ligadas.

Indicadores de Operación y Mantenimiento (Distribución) - Período 2003

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
Protección Catódica	100%	100%	100%	100%	100%	100%	81.40%	100%	99.97%	100%
Fugas por Kilómetro	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	N/C
Tiempo Promedio de Reparación de Fugas Grado 2	80%	92.52%	84.83%	94.94%	92.20%	94.01%	86.38%	98.45%	96.01%	100%
Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Aislados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Ligados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	(1)
Tiempo de Respuesta ante Emergencias	95%	98.44%	99.67%	99.56%	99.86%	99.83%	98.61%	97.45%	99.55%	100%
Interrupción del Suministro	80%	99.97%	99.94%	100%	99.89%	99.85%	100%	100%	99.99%	100%

Notas:

Valores establecidos por el ENARGAS en procedimientos administrativos cuyo acto decisorio no se encuentra firme.

(1) No tiene plantas ligadas.

Indicadores de Operación y Mantenimiento (Distribución) - Período 2004

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
Protección Catódica	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98.41%	100%	100%	100%
Fugas por Kilómetro	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	N/C
Tiempo Promedio de Reparación de Fugas Grado 2	80%	87.73%	90.57%	97.65%	85.03%	91.10%	84.95%	98.41%	89.08%	100%
Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Aislados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Ligados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	(1)
Tiempo de Respuesta ante Emergencias	95%	97.96%	99.98%	99.77%	99.85%	99.56%	98.68%	98.28%	99.18%	100%
Interrupción del Suministro	80%	99.94%	99.98%	98.02%	95.30%	99.68%	75.82%	100%	99.31%	100%

Notas:

Valores establecidos por el ENARGAS en procedimientos administrativos cuyo acto decisorio no se encuentra firme.

(1) No tiene plantas ligadas.

Indicadores de Operación y Mantenimiento (Distribución) - Período 2005

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
Protección Católica	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Fugas por Kilómetro	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99.70%	N/C
Tiempo Promedio de Reparación de Fugas Grado 2	80%	95.63%	89.47%	94.56%	90.27%	97.02%	93.31%	97.69%	92.21%	100%
Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Aislados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Ligados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	(1)
Tiempo de Respuesta ante Emergencias	95%	97.89%	99.58%	99.95%	99.94%	99.60%	99.90%	98.40%	99.58%	100%
Interrupción del Suministro	80%	99.95%	99.70%	99.41%	99.44%	99.48%	98.06%	99.56%	99.46%	99.74%

Notas:

Valores establecidos por el ENARGAS en procedimientos administrativos cuyo acto decisorio no se encuentra firme.

(1) No tiene plantas ligadas.

Indicadores de Operación y Mantenimiento (Distribución) - Período 2006

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
Protección Catódica	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Fugas por Kilómetro	95%	97.02%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	N/C
Tiempo Promedio de Reparación de Fugas Grado 2	80%	96.90%	74.64%	91.86%	86.99%	92.64%	98.21%	97.39%	81.67%	100%
Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Aislados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Ligados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tiempo de Respuesta ante Emergencias	95%	97.08%	98.65%	99.76%	99.89%	99.89%	100%	97.95%	99.48%	100%
Interrupción del Suministro	80%	99.95%	99.89%	99.54%	99.33%	99.65%	100%	99.74%	100%	100%

Nota:

Valores establecidos por el ENARGAS en procedimientos administrativos cuyo acto decisorio no se encuentra firme.

Indicadores de Operación y Mantenimiento (Distribución) - Período 2007

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
Protección Catódica	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Fugas por Kilómetro	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	N/C
Tiempo Promedio de Reparación de Fugas Grado 2	80%	97.64%	75.79%	88.33%	84.78%	92.79%	98.42%	96.63%	94.01%	100%
Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Aislados	100%	100%	100%	99.67% (1)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Ligados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tiempo de Respuesta ante Emergencias	95%	98.37%	99.54%	99.82%	99.95%	99.93%	100%	98.54%	99.27%	100%
Interrupción del Suministro	80%	99.93%	99.95%	99.50%	97.52%	99.80%	99.97%	99.99%	99.71%	100%

Nota:

(1) Para su evaluación se requirió información adicional.

Indicadores de Operación y Mantenimiento (Distribución) - Período 2008

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
Protección Catódica	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Fugas por Kilómetro	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	N/C
Tiempo Promedio de Reparación de Fugas Grado 2	80%	98.38%	81.57%	90.86	83.16%	93.50%	97.59%	97.91%	96.41%	100%
Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Aislados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Ligados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tiempo de Respuesta ante Emergencias	95%	98.84%	99.91%	99.82%	99.60%	99.97%	100%	98.47%	99.38%	100%
Interrupción del Suministro	80%	100%	99.94%	98.24%	98.39%	99.48%	97.75%	99.92%	98.98%	100%

Indicadores de Operación y Mantenimiento (Distribución) - Período 2009

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
Protección Catódica	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Fugas por Kilómetro	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	N/C
Tiempo Promedio de Reparación de Fugas Grado 2	80%	99.32%	88.79%	91.23%	90.77%	93.05%	95.49%	97.83%	95.53%	100%
Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Aislados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Ligados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tiempo de Respuesta ante Emergencias	95%	99.02%	99.93%	99.79%	99.54%	100%	100%	98.62%	99.36%	100%
Interrupción del Suministro	80%	99.93%	99.94%	96.50%	98.94%	99.82%	99.92%	99.83%	97.09%	98.58%

Indicadores de Operación y Mantenimiento (Distribución) - Período 2010

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
Protección Catódica	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Fugas por Kilómetro	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	N/C
Tiempo Promedio de Reparación de Fugas Grado 2	80%	97.55%	81.65%	93.86%	90.90%	93.81%	99.12%	98.17%	93.58%	100%
Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Aislados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Ligados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tiempo de Respuesta ante Emergencias	95%	98.94%	99.94%	99.48%	99.65%	100%	100%	98.62%	99.40%	100%
Interrupción del Suministro	80%	99.92%	100%	96.43%	99.28%	93.86%	98.56%	99.91%	99.45%	98.15%

Indicadores de Operación y Mantenimiento (Distribución) - Período 2011

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
Protección Catódica	100%	100%	100%	100%	99.33%	100%	100%	100%	100%	100%
Fugas por Kilómetro	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	N/C
Tiempo Promedio de Reparación de Fugas Grado 2	80%	97.64%	81.21%	89.23%	82.40%	84.35%	94.57%	97.98%	93.85%	100%
Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Aislados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Ligados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tiempo de Respuesta ante Emergencias	95%	98.60%	100%	99.69%	99.26%	100%	100%	98.28%	99.51%	100%
Interrupción del Suministro	80%	99.82%	100%	85.43%	99.28%	93.98%	97.17%	99.49%	97.80%	99.37%

Indicadores de Operación y Mantenimiento (Distribución) - Período 2012

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
Protección Catódica	100%	100%	100%	99.79% (1)	99.33% (1)	100%	100%	100%	100%	100%
Fugas por Kilómetro	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	(N/C)
Tiempo Promedio de Reparación de Fugas Grado 2	80%	94.74%	87.65%	90.91%	86.03%	85.94%	98.17%	99.02%	93.07%	100%
Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Aislados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Ligados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tiempo de Respuesta ante Emergencias	95%	98.28%	99.94%	99.72%	98.78%	100%	100%	97.73%	99.54%	100%
Interrupción del Suministro	80%	99.85%	95.62%	99.22%	0% (2)	97.87%	98.22%	99.93%	99.78%	98.84%

Notas:

- (1) La licenciataria no cumplió con el valor de referencia del indicador técnico N°2 y fue imputada por dicha falta.
- (2) El incidente que afectó a la totalidad de la ciudad de Bariloche a mediados del año provocó el valor representado.
- (N/C) La distribuidora no opera plantas compresoras dentro de su sistema.

Indicadores de Operación y Mantenimiento (Distribución) - Período 2013

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
Protección Catódica	100%	100%	100%	100%	99.86% (1)	100%	100%	100%	100%	100%
Fugas por Kilómetro	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99.01%	(N/C)
Tiempo Promedio de Reparación de Fugas Grado 2	80%	98.29%	86.82%	90.85%	83.03%	90.88%	97.94%	99.27%	88.13%	100%
Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Aislados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Ligados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tiempo de Respuesta ante Emergencias	95%	91.18% (3)	99.93%	99.81%	99.54%	100%	99.96%	98.25%	98.95%	100%
Interrupción del Suministro	80%	98.92%	98.73%	99.71%	97.08%	99.72%	99.50%	99.63%	92.29%	73.81% (2)

Notas:

(1) La licenciataria no cumplió con el valor de referencia del indicador técnico N°2 y fue imputada por dicha falta.

(2) En el incidente que afectó a 2053 usuarios no se permitió el ingreso de la prestadora a los domicilios, motivo por el cual no pudo ser resuelto en el tiempo establecido.

Indicadores de Operación y Mantenimiento (Distribución) - Período 2014

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
Protección Catódica	100%	100%	100%	100%	98.95% (1)	100%	100%	100%	100%	100%
Fugas por Kilómetro	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	(N/C)
Tiempo Promedio de Reparación de Fugas Grado 2	80%	94.90%	80.26%	89.90%	89.13%	91.48%	98.86%	99.21%	80.87%	100%
Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Aislados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Ligados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tiempo de Respuesta ante Emergencias	95%	96.82%	99.91%	99.77%	99.70%	100%	100%	99.19%	99.33%	100%
Interrupción del Suministro	80%	94.74%	99.92%	99.75%	99.07%	99.27%	97.49%	98.21%	99.15%	99.92%

Notas:

(1) La licenciataria no cumplió con el valor de referencia del indicador técnico N°2 y fue imputada por dicha falta.

(N/C) La distribuidora no opera plantas compresoras dentro de su sistema.

Indicadores de Operación y Mantenimiento (Distribución) - Período 2015

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
Protección Catódica	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Fugas por Kilómetro	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	(N/C)
Tiempo Promedio de Reparación de Fugas Grado 2	80%	96,43%	83,25%	89,90%	92,15%	93,48%	98,82%	99,14%	91,25%	100%
Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Aislados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Ligados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tiempo de Respuesta ante Emergencias	95%	96,92%	98,22%	99,28%	98,99%	100%	100%	99,01%	99,15%	100%
Interrupción del Suministro	80%	94,74%	99,92%	99,74%	99,07%	99,27%	97,49%	98,21%	99,15%	99,92%

Nota:

(N/C)

Indicadores de Operación y Mantenimiento (Distribución) - Período 2016

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
Protección Catódica	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Fugas por Kilómetro	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	(N/C)
Tiempo Promedio de Reparación de Fugas Grado 2	80%	95,88%	88,36%	90,19%	93,22%	92,98%	96,82%	97,44%	92,44%	100%
Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Aislados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Ligados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tiempo de Respuesta ante Emergencias	95%	97,36%	99,07%	98,89%	98,92%	98,76%	98,24%	99,17%	99,04%	100%
Interrupción del Suministro	80%	96,44%	98,70%	99,41%	99,07%	99,02%	98,19%	98,71%	99,22%	99,79%

Nota:

(N/C)

Indicadores de Operación y Mantenimiento (Distribución) - Período 2017

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
Protección Catódica	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Fugas por Kilómetro	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	(N/C)
Tiempo Promedio de Reparación de Fugas Grado 2	80%	91,09%	83,09%	92,06%	89,10%	80,93%	98,71%	98,84%	92,70%	100%
Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Aislados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Ligados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tiempo de Respuesta ante Emergencias	95%	98,64%	99,45%	99,81%	98,21%	100%	100%	98,74%	99,39%	100%
Interrupción del Suministro	80%	98,81%	99,24%	99,85%	91,51%	99,80%	99,94%	99,75%	98,77%	100%

Nota:

(N/C)

Indicadores de Operación y Mantenimiento (Distribución) - Período 2018

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
Protección Catódica	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tiempo Promedio de Reparación de Fugas Grado 2	80%	90.96%	86.20%	92.45%	90.58%	80.58%	97.59%	99.00%	91.49%	100%
Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Aislados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Ligados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tiempo de Respuesta ante Emergencias	95%	96.89%	99.13%	99.72%	99.61%	99.98%	100%	99.05%	99.40%	100%
Interrupción del Suministro	80%	99.01%	99.81%	99.90%	87.49%	99.93%	91.40%	97.50%	99.78%	100%
Fugas por kilómetro	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	N/C

Indicadores de Operación y Mantenimiento (Distribución) - Período 2019

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
Protección Catódica	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Fugas por Kilómetro	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	N/C
Tiempo Promedio de Reparación de Fugas Grado 2	80%	86.92%	82.10%	87.58%	88.84%	90.66%	95.32%	99.48%	91.47%	100%
Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Aislados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Ligados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tiempo de Respuesta ante Emergencias	95%	98.56%	98.88%	99.75%	99.75%	99.98%	99.30%	99.15%	99.79%	100%
Interrupción del Suministro	80%	98.74%	99.98%	99.86%	98.54%	99.49%	97.91%	99.90%	99.69%	100%

Indicadores de Operación y Mantenimiento (Distribución) - Período 2021



Indicador	Valor Referencia	NoroCCS S.A.	Noragy EAN S.A.	Comuzel Ose. Pampas S.A.	Comuzel Ose. del Sur S.A.	Distribuidora de Ose. Cuyana S.A.	Distribuidora de Ose. del Cerro S.A.	Unión Ose. S.A.	Noragy NGA S.A.	GasNea S.A.
Inspección Gráfica	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Ego por M3 de agua	26%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	N/C
Tiempo promedio de reparación de fuga < Grado 2	60%	97,74%	99,07%	97,54%	95,30%	92,90%	99,05%	99,37%	95,90%	100%
Capacidad de reserva en horas < lagunas < para operación < Algodor	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Difusión de olor en planta < de operación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Capacidad de reserva en horas < lagunas < para operación < Ego de	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tiempo de respuesta ante Emergencia	26%	97,20%	97,97%	99,90%	99,91%	100%	99,64%	99,40%	99,42%	99,99%
Interrupción del suministro	60%	99,60%	99,41%	99,93%	99,09%	99,60%	99,70%	99,99%	99,99%	99,00%

Nota:

N/C: La distribuidora no opera planta < compresora < dentro de su zona.

Ver Definición de los Indicadores de Calidad del Servicio Técnico de Distribución - Operación y Mantenimiento.

Volver

SUBAENEXO IV: Indicadores de Calidad de Servicio Comercial



Servicio Comercial - Período 1999

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
Gestión de Facturación	Máximo 1.129	0.777	1.444	0.728	0.315	1.055	0.514	0.851	0.493	(1)
Inconvenientes en el Suministro de Gas Domiciliario	Máximo 1.485	0.971	0.607	1.224	1.910	0.573	0.643	0.379	1.414	(1)
Gestión de Prestaciones	Máximo 0.077	0.113	0.019	0.012	0.019	0.034	0.032	0.079	0.025	(1)
Reclamos ante las Licenciatarias	Máximo 2.147	1.861	2.070	1.964	2.244	1.662	1.189	1.309	1.932	(1)
Satisfacción del Usuario	Mínimo 0.938	0.918	0.953	0.970	0.991	0.978	0.957	0.944	0.983	(1)
Demora en Acusar Recibo de los Reclamos Presentados por Libro de Quejas o Vía Postal	Mínimo 0.950	0.967	1.000	0.971	0.976	1.000	0.956	1.000	0.939	(1)

Notas:

El índice de Demora en la Atención Telefónica entró en vigencia a partir del 1/1/2000.

(1) Gas Nea S.A. no alcanzó aún el número mínimo de clientes exigidos para ingresar al sistema.

Servicio Comercial - Período 2000

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
Gestión de Facturación	Máximo 1.129	1.316	0.841	0.739	0.330	0.523	0.436	0.597	0.313	(1)
Inconvenientes en el Suministro de Gas Domiciliario	Máximo 1.485	1.184	0.450	0.867	1.386	0.596	0.496	0.728	1.050	(1)
Gestión de Prestaciones	Máximo 0.077	0.088	0.037	0.018	0.022	0.061	0.019	0.067	0.042	(1)
Reclamos ante las Licenciatarias	Máximo 2.147	2.588	1.328	1.624	1.738	1.180	0.951	1.392	1.405	(1)
Satisfacción del Usuario	Mínimo 0.938	0.939	0.942	0.973	0.985	0.989	0.972	0.976	0.967	(1)
Demora en la Atención Telefónica	Mínimo 80%	86.00%	83.86%	95.78%	97.24%	94.08%	93.52%	87.95%	95.97%	(1)
Demora en Acusar Recibo de los Reclamos Presentados por Libro de Quejas o Vía Postal	Mínimo 97%	97.83%	100%	78.88%	97.9%	98.4%	70.08%	100%	29.02%	81.01%

Notas:

Valores provisorios establecidos por el ENARGAS en procedimientos administrativos cuyo acto decisorio no se encuentra en firme..

(1) Gas Nea S.A. no alcanzó aún el número mínimo de clientes exigidos para ingresar al sistema..

Servicio Comercial - Período 2001

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
Gestión de Facturación	Máximo 1.058	0.762	0.750	0.746	0.209	0.395	0.320	0.282	0.378	(1)
Inconvenientes en el Suministro de Gas Domiciliario	Máximo 1.381	1.209	1.370	0.788	1.122	0.511	0.438	0.760	1.056	(1)
Gestión de Prestaciones	Máximo 0.070	0.079	0.065	0.024	0.026	0.011	0.011	0.020	0.025	(1)
Reclamos ante las Licenciatarias	Máximo 2.073	2.059	2.065	1.558	1.357	0.917	0.769	1.062	1.459	(1)
Satisfacción del Usuario	Mínimo 0.943	0.945	0.974	0.985	0.986	0.987	0.981	0.987	0.982	(1)
Demora en la Atención Telefónica	Mínimo 85%	87.26	93.54	93.62	97.03	94.72	95.17	91.94	98.80	(1)
Demora en Acusar Recibo de los Reclamos Presentados por Libro de Quejas o Vía Postal	Mínimo 100%	100	85.87	90.05	97.26	100	98.96	99.26	84.13	100

Notas:

Valores provisorios establecidos por el ENARGAS en procedimientos administrativos cuyo acto decisorio no se encuentra en firme.

(1) Gas Nea S.A. no alcanzó aún el número mínimo de clientes exigidos para ingresar al sistema.

Servicio Comercial - Período 2002

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
Gestión de Facturación	Máximo 0.986	1.150	0.818	0.743	0.277	0.487	0.261	0.173	0.323	(1)
Inconvenientes en el Suministro de Gas Domiciliario	Máximo 1.277	1.155	1.295	0.761	1.087	0.461	0.335	0.684	0.746	(1)
Gestión de Prestaciones	Máximo 0.063	0.038	0.052	0.017	0.028	0.024	0.009	0.025	0.036	(1)
Reclamos ante las Licenciatarias	Máximo 2.000	2.343	2.165	1.521	1.392	0.972	0.605	0.882	1.105	(1)
Satisfacción del Usuario	Mínimo 0.948	0.958	0.984	0.980	0.993	0.963	0.975	0.992	0.977	(1)
Demora en la Atención Telefónica	Mínimo 90%	90	96.71	90.78	96.40	95.47	93.82	90.75	99.31	(1)
Demora en Acusar Recibo de los Reclamos Presentados por Libro de Quejas o Vía Postal	Mínimo 100%	99.80	91.29	87.23	100	99.02	100	100	99.52	100

Notas:

Valores establecidos por el ENARGAS en procedimientos administrativos cuyo acto decisorio no se encuentra firme.

(1) Gas Nea S.A. no alcanzó aún el número mínimo de clientes exigidos para ingresar al sistema.

Servicio Comercial - Período 2003

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
Gestión de Facturación	Máximo 0.986 (1.129)	0.532	0.529	0.751	0.326	0.309	0.264	0.173	0.253	0.108
Inconvenientes en el Suministro de Gas Domiciliario	Máximo 1.277 (1.485)	1.062	1.259	0.678	0.949	0.589	0.368	0.644	0.740	0.236
Gestión de Prestaciones	Máximo 0.063 (0.077)	0.035	0.034	0.037	0.037	0.040	0.013	0.045	0.030	0.412
Reclamos ante las Licenciatarias	Máximo 2	1.629	1.822	1.466	1.312	0.938	0.645	0.862	1.023	0.756
Satisfacción del Usuario	Mínimo 0.948 (0.938)	0.971	0.981	0.977	0.998	0.959	0.972	0.994	0.984	0.938
Demora en la Atención Telefónica	Mínimo 90% (80%)	93.34	97.41	97.14	97.83	94.44	94.40	93.35	98.84	0.00
Demora en Acusar Recibo de los Reclamos Presentados por Libro de Quejas o Vía Postal	Mínimo 100%	100	(1)	100	100	100	100	100	100	100

Notas:

Los valores entre paréntesis que figuran en la línea de Máximo NIVEL ADMISIBLE son los que corresponden a GASNEA S.A.; estas diferencias se manifiestan debido a que a esa Licenciataria se le aplican las tolerancias correspondiente al primer año de su entrada al Sistema de Control mediante Indicadores de Calidad de Servicios, Índice Grupos A y B.

Valores establecidos por el ENARGAS en procedimientos administrativos cuyo acto decisorio no se encuentra firme.

Servicio Comercial - Período 2004

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
Gestión de Facturación	Máximo 0.986	0.403	0.816	0.882	0.481	0.537	0.231	0.214	0.269	0.062
Inconvenientes en el Suministro de Gas Domiciliario	Máximo 1.277	1.056	1.333	0.635	0.891	0.734	0.851	0.615	0.629	0.558
Gestión de Prestaciones	Máximo 0.063	0.048	0.033	0.036	0.034	0.064	0.027	0.045	0.021	0.252
Reclamos ante las Licenciatarias	Máximo 2	1.507	2.182	1.553	1.406	1.335	1.109	0.874	0.919	0.872
Satisfacción del Usuario	Mínimo 0.948	0.977	0.990	0.984	0.996	0.992	0.994	0.996	0.987	0.985
Demora en la Atención Telefónica	Mínimo 90%	94.11	95.47	98.04	98.41	93.59	97.18	94.48	99.78	0.00
Demora en Acusar Recibo de los Reclamos Presentados por Libro de Quejas o Vía Postal	Mínimo 100%	100	99.18	100	100	100	100	100	99.62	100

Notas:

Los valores entre paréntesis que figuran en la línea de Máximo NIVEL ADMISIBLE son los que corresponden a GASNEA S.A.; estas diferencias se manifiestan debido a que a esa Licenciataria se le aplican las tolerancias correspondiente al segundo año de su entrada al Sistema de Control mediante Indicadores de Calidad de Servicios, Índice Grupos A y B.

Valores establecidos por el ENARGAS en procedimientos administrativos cuyo acto decisorio no se encuentra firme.

Servicio Comercial - Período 2005

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
Gestión de Facturación	Máximo 0.986	0.354	0.679	0.702	0.430	0.437	0.160	0.309	0.421	0.039
Inconvenientes en el Suministro de Gas Domiciliario	Máximo 1.277	1.109	1.224	0.606	0.949	0.739	0.808	0.613	0.515	0.551
Gestión de Prestaciones	Máximo 0.063	0.078	0.020	0.045	0.062	0.047	0.021	0.038	0.022	0.070
Reclamos ante las Licenciatarias	Máximo 2	1.540	1.992	1.353	1.441	1.223	0.989	0.959	0.958	0.662
Satisfacción del Usuario	Mínimo 0.948	0.979	0.980	0.987	0.996	0.988	0.988	0.990	0.992	1.000
Demora en la Atención Telefónica	Mínimo 90%	94.11	95.76	98.04	98.41	93.59	97.18	94.48	99.78	0.00
Demora en Acusar Recibo de los Reclamos Presentados por Libro de Quejas o Vía Postal	Mínimo 100%	99.90	100	100	100	99.23	100	100	100	100

Nota:

Los valores establecidos por el ENARGAS en procedimientos administrativos cuyo acto decisorio no se encuentra firme.

Servicio Comercial - Período 2006

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
Gestión de Facturación	Máximo 0.986	0.365	0.722	0.384	0.566	0.257	0.198	0.294	0.301	0.165
Inconvenientes en el Suministro de Gas Domiciliario	Máximo 1.277	1.125	1.492	0.581	1.006	0.631	0.774	0.603	0.450	0.442
Gestión de Prestaciones	Máximo 0.063	0.054	0.041	0.049	0.095	0.033	0.021	0.027	0.020	0.053
Reclamos ante las Licenciatarias	Máximo 2	1.544	2.255	1.014	1.668	0.921	0.992	0.925	0.771	0.660
Satisfacción del Usuario	Mínimo 0.948	0.983	0.985	0.988	0.998	0.985	0.991	0.995	0.989	1.000
Demora en la Atención Telefónica	Mínimo 90%	92.46	96.89	97.94	98.37	95.72	97.04	92.36	99.67	99.51
Demora en Acusar Recibo de los Reclamos Presentados por Libro de Quejas o Vía Postal	Mínimo 100%	100	100	100	100	100	100	100	95.22	100

Nota:

Valores establecidos por el ENARGAS en procedimientos administrativos cuyo acto decisorio no se encuentra firme.

Servicio Comercial - Período 2007

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
Gestión de Facturación	Máximo 0.986	0.432	0.768	0.345	0.574	0.333	0.239	0.224	0.474	0.123
Inconvenientes en el Suministro de Gas Domiciliario	Máximo 1.277	1.051	1.606	0.526	0.841	0.668	0.814	0.743	0.491	0.474
Gestión de Prestaciones	Máximo 0.063	0.060	0.036	0.039	0.042	0.032	0.028	0.035	0.046	0.029
Reclamos ante las Licenciatarias	Máximo 2	1.543	2.410	0.910	1.458	1.033	1.081	1.002	1.011	0.626
Satisfacción del Usuario	Mínimo 0.948	0.982	0.985	0.986	0.997	0.987	0.996	0.999	0.996	0.980
Demora en la Atención Telefónica	Mínimo 90%	90.27	94.78	98.09	98.36	93.68	94.56	82.79	99.42	98.89
Demora en Acusar Recibo de los Reclamos Presentados por Libro de Quejas o Vía Postal	Mínimo 100%	99.87	100	100	100	100	100	99.78	99.11	100

Nota:

Valores establecidos por el ENARGAS en procedimientos administrativos cuyo acto decisorio no se encuentra firme.

Servicio Comercial - Período 2008

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
Gestión de Facturación	Máximo 0.986	0.426	0.982	0.358	0.650	0.343	0.274	0.330	0.639	0.357
Inconvenientes en el Suministro de Gas Domiciliario	Máximo 1.277	0.838	1.618	0.478	0.895	0.496	0.690	0.860	0.379	0.383
Gestión de Prestaciones	Máximo 0.063	0.059	0.026	0.029	0.034	0.053	0.047	0.030	0.052	0.068
Reclamos ante las Licenciatarias	Máximo 2	1.323	2.626	0.865	1.579	0.892	1.011	1.220	1.070	0.808
Satisfacción del Usuario	Mínimo 0.948	0.980	0.983	0.982	0.995	0.987	0.997	0.999	0.997	0.996
Demora en la Atención Telefónica	Mínimo 90%	90.38	93.92	91.44	90.41	95.07	91.03	85.85	96.60	98.83
Demora en Acusar Recibo de los Reclamos Presentados por Libro de Quejas o Vía Postal	Mínimo 100%	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Notas:

Valores establecidos por el ENARGAS en procedimientos administrativos cuyo acto decisorio no se encuentra firme..

(1) Registros a confirmar en las auditorías programadas a tal fin..

Servicio Comercial - Período 2009

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
Gestión de Facturación	Máximo 0.986	0.597	0.872	0.554	0.791	0.501	0.458	0.739	0.674	0.611
Inconvenientes en el Suministro de Gas Domiciliario	Máximo 1.277	0.857	1.769	0.589	1.025	0.601	0.704	1.059	0.402	0.486
Gestión de Prestaciones	Máximo 0.063	0.023	0.048	0.035	0.028	0.070	0.040	0.032	0.038	0.020
Reclamos ante las Licenciatarías	Máximo 2.000	1.477	2.689	1.177	1.844	1.172	1.202	1.830	1.113	1.117
Satisfacción del Usuario	Mínimo 0.948	0.977	0.985	0.984	0.998	0.994	0.999	0.998	0.995	0.992
Demora en la Atención Telefónica	Mínimo 90%	50.89 %	95.11%	80.20%	82.02%	92.28%	91.18%	91.37%	91.85%	99.21%
Demora en Acusar Recibo de los Reclamos Presentados por Libro de Quejas o Vía Postal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Nota:

Valores establecidos por el ENARGAS en procedimientos administrativos cuyo acto decisorio no se encuentra firme.

Servicio Comercial - Período 2010

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
Gestión de Facturación	Máximo 0.986	0.578	1.397	0.485	0.794	0.287	0.512	0.474	1.202	0.412
Inconvenientes en el Suministro de Gas Domiciliario	Máximo 1.277	0.758	1.597	0.521	1.047	0.798	0.677	1.032	0.398	0.309
Gestión de Prestaciones	Máximo 0.063	0.031	0.052	0.038	0.038	0.036	0.038	0.026	0.050	0.010
Reclamos ante las Licenciatarías	Máximo 2.000	1.367	3.045	1.044	1.878	1.121	1.227	1.532	1.650	0.731
Satisfacción del Usuario	Mínimo 0.948	0.970	0.981	0.974	0.998	0.993	0.997	0.999	0.995	0.988
Demora en la Atención Telefónica	Mínimo 90%	72.43%	93.63%	91.90%	94.43%	92.12%	92.59%	93.20%	86.87%	99.45%
Demora en Acusar Recibo de los Reclamos Presentados por Libro de Quejas o Vía Postal	100%	100%	99.01%	100%	100%	97.72%	91.72%	100%	98.00%	66.67%

Nota:

Valores provisorios establecidos por el ENARGAS en procedimientos administrativos cuyo acto decisorio no se encuentran en firme..

Servicio Comercial - Período 2011

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi		Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
				Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.					
Gestión de Facturación	Máximo 0.986	0.654	1.523	0.430	0.838	0.411	0.369	0.542	1.048	0.450
Inconvenientes en el Suministro de Gas Domiciliario	Máximo 1.277	0.764	1.638	0.549	0.997	0.788	0.604	0.902	0.547	0.409
Gestión de Prestaciones	Máximo 0.063	0.035	0.126	0.061	0.038	0.047	0.043	0.028	0.043	0.003
Reclamos ante las Licenciatarias	Máximo 2.000	1.453	3.287	1.040	1.873	1.246	1.016	1.472	1.638	0.862
Satisfacción del Usuario	Mínimo 0.948	0.975	0.989	0.967	0.996	0.990	0.999	0.999	0.996	0.992
Demora en la Atención Telefónica	Mínimo 90%	90.25%	93.95%	92.52%	95.45%	89.35%	91.89%	96.50%	91.71%	99.32%
Demora en Acusar Recibo de los Reclamos Presentados por Libro de Quejas o Vía Postal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Nota:

Valores provisorios establecidos por el ENARGAS en procedimientos administrativos cuyo acto decisorio no se encuentran en firme..

Servicio Comercial - Período 2012

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
Gestión de Facturación	Máximo 0.986	1.074	1.023	0.411	0.863	0.440	0.274	0.772	1.153	0.607
Inconvenientes en el Suministro de Gas Domiciliario	Máximo 1.277	0.636	1.359	0.504	1.090	0.788	0.488	0.757	0.321	0.254
Gestión de Prestaciones	Máximo 0.065	0.038	0.120	0.054	0.069	0.041	0.038	0.014	0.043	0.018
Reclamos ante las Licenciatarias	Máximo 2.326	1.748	2.502	0.969	2.022	1.269	0.800	1.543	1.517	0.879
Satisfacción del Usuario	Mínimo 0.948	0.977	0.985	0.983	0.991	0.991	0.998	0.999	0.995	0.988
Demora en la Atención Telefónica	Mínimo 90%	80.79%	92.43%	71.84%	76.28%	91.82%	87.98%	97.35%	92.98%	99.26%
Demora en Acusar Recibo de los Reclamos Presentados por Libro de Quejas o Vía Postal	100%	100%	100%	99.82%	99.38%	100%	100%	100%	100%	100%

Nota:

Valores provisorios establecidos por el ENARGAS en procedimientos administrativos cuyo acto decisorio no se encuentran en firme..

Servicio Comercial - Período 2013

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
Gestión de Facturación	Máximo 0.986	0.805	0.603	0.418	0.557	0.241	0.227	0.884	0.767	0.376
Inconvenientes en el Suministro de Gas Domiciliario	Máximo 1.277	0.761	1.631	0.606	1.158	0.887	0.557	0.945	0.403	0.335
Gestión de Prestaciones	Máximo 0.063	0.041	0.101	0.061	0.045	0.033	0.049	0.016	0.039	0.011
Reclamos ante las Licenciatarias	Máximo 2.326	1.607	2.335	1.085	1.760	1.161	0.833	1.845	1.209	0.722
Satisfacción del Usuario	Mínimo 0.948	0.982	0.984	0.984	0.998	0.986	0.996	0.998	0.996	0.990
Demora en la Atención Telefónica	Mínimo 90%	89.76%	87.71%	94.82%	93.14%	84.67%	85.14%	96.47%	89.51%	99.31%
Demora en Acusar Recibo de los Reclamos Presentados por Libro de Quejas o Vía Postal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Nota:

Valores provisionales establecidos por el ENARGAS en procedimientos administrativos cuyo acto decisorio no se encuentran en firme.

Servicio Comercial - Período 2014

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
Gestión de Facturación	Máximo 0.986	0.886	0.750	0.469	0.416	0.368	0.327	1.132	1.184	0.403
Inconvenientes en el Suministro de Gas Domiciliario	Máximo 1.277	0.716	1.635	0.558	0.867	0.938	0.467	0.582	0.404	0.277
Gestión de Prestaciones	Máximo 0.063	0.046	0.078	0.058	0.028	0.049	0.046	0.022	0.056	0.008
Reclamos ante las Licenciatarias	Máximo 2.326	1.648	2.463	1.085	1.311	1.355	0.840	1.736	1.644	0.688
Satisfacción del Usuario	Mínimo 0.948	0.983	0.988	0.983	0.994	0.984	0.986	0.995	0.996	0.985
Demora en la Atención Telefónica	Mínimo 90%	60.91%	83.25%	85.50%	87.58%	92.76%	94.00%	96.88%	80.80%	99.61%
Demora en Acusar Recibo de los Reclamos Presentados por Libro de Quejas o Vía Postal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Nota:

Valores provisorios establecidos por el ENARGAS en procedimientos administrativos cuyo acto decisorio no se encuentran en firme..

Servicio Comercial - Período 2015

Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Gasnor S.A.	GasNea S.A.
Gestión de Facturación	Máximo 0.986	0.795	0.813	0.426	0.345	0.426	0.368	0.959	0.776	0.400
Inconvenientes en el Suministro de Gas Domiciliario	Máximo 1.277	0.617	1.531	0.469	0.823	0.707	0.486	0.457	0.381	0.297
Gestión de Prestaciones	Máximo 0.063	0.047	0.111	0.056	0.026	0.062	0.067	0.019	0.051	0.032
Reclamos ante las Licenciatarias	Máximo 2.326	1.459	2.455	0.951	1.194	1.195	0.921	1.435	1.208	0.729
Satisfacción del Usuario	Mínimo 0.948	0.965	0.984	0.985	0.993	0.984	0.989	0.998	0.995	0.964
Demora en la Atención Telefónica	Mínimo 90%	72.78%	91.02%	93.72%	93.43%	90.61%	90.86%	98.83%	88.14%	99.60%
Demora en Acusar Recibo de los Reclamos Presentados por Libro de Quejas o Vía Postal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Nota:

Valores provisorios establecidos por el ENARGAS en procedimientos administrativos cuyo acto decisorio no se encuentran en firme..

Servicio Comercial - Período 2016

Indicador (1)	Valor Referencia (1)	MetroGAS S.A. (1)	Naturgy BAN S.A. (1)	Camuzzi Gas Pampeana S.A. (1)	Camuzzi Gas del Sur S.A. (1)	Distribuidora de Gas Cuyana S.A. (1)	Distribuidora de Gas del Centro S.A. (1)	Litoral Gas S.A. (1)	Gasnor S.A. (1)	GasNea S.A. (1)
Gestión de Facturación	Máximo 0.986	0.450	1.035	0.288	0.269	0.314	0.280	0.692	0.556	0.331
Inconvenientes en el Suministro de Gas Domiciliario	Máximo 1.277	0.584	1.414	0.424	0.813	0.726	0.510	0.512	0.405	0.219
Gestión de Prestaciones	Máximo 0.063	0.054	0.085	0.059	0.026	0.057	0.044	0.031	0.039	0.017
Reclamos ante las Licenciatarias	Máximo 2.326	1.088	2.534	0.771	1.108	1.097	0.834	1.235	1.000	0.566
Satisfacción del Usuario	Mínimo 0.948	0.948	0.987	0.985	0.995	0.973	0.995	0.998	0.994	0.979
Demora en la Atención Telefónica	Mínimo 90%	70.62%	92.56%	82.62%	83.17%	91.02%	90.17%	94.32%	87.29%	99.64%
Demora en Acusar Recibo de los Reclamos Presentados por Libro de Quejas o Vía Postal	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Nota:

(1) Valores provisorios establecidos por el ENARGAS en procedimientos administrativos cuyo acto decisorio no se encuentran en firme..

Servicio Comercial - Período 2017

Indicador (1)	Valor Referencia (1)	MetroGAS S.A. (1)	Naturgy BAN S.A. (1)	Camuzzi Gas Pampeana S.A. (1)	Camuzzi Gas del Sur S.A. (1)	Distribuidora de Gas Cuyana S.A. (1)	Distribuidora de Gas del Centro S.A. (1)	Litoral Gas S.A. (1)	Gasnor S.A. (1)	GasNea S.A. (1)
Gestión de Facturación	Máximo 0.986	0.922	1.801	0.517	0.404	0.726	0.378	0.888	0.907	0.393
Inconvenientes en el Suministro de Gas Domiciliario	Máximo 1.277	0.565	1.445	0.433	0.814	0.972	0.539	0.475	0.350	0.253
Gestión de Prestaciones	Máximo 0.063	0.068	0.094	0.073	0.030	0.073	0.152	0.034	0.044	0.005
Reclamos ante las Licenciatarias	Máximo 2.326	1.555	3.340	1.023	1.248	1.771	1.069	1.397	1.301	0.651
Satisfacción del Usuario	Mínimo 0.948	0.959	0.982	0.985	0.997	0.978	0.990	0.997	0.991	0.983
Demora en la Atención Telefónica	Mínimo 90%	56.16%	88.48%	81.62%	82.69%	89.63%	88.49%	95.42%	74.24%	99.75%
Demora en Acusar Recibo de los Reclamos Presentados por Libro de Quejas o Vía Postal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Nota:

(1) Valores provisorios establecidos por el ENARGAS en procedimientos administrativos cuyo acto decisorio no se encuentran en firme.

Servicio Comercial - Período 2018

Indicador (1)	Valor Referencia (1)	MetroGAS S.A. (1)	Naturgy BAN S.A. (1)	Camuzzi Gas Pampeana S.A. (1)	Camuzzi Gas del Sur S.A. (1)	Distribuidora de Gas Cuyana S.A. (1)	Distribuidora de Gas del Centro S.A. (1)	Litoral Gas S.A. (1)	Gasnor S.A. (1)	GasNea S.A. (1)
Gestión de Facturación	Máximo 0.986	0.376	0.863	0.415	0.335	1.207	0.816	0.454	0.716	0.243
Inconvenientes en el Suministro de Gas Domiciliario	Máximo 1.277	0.505	1.656	0.539	0.810	1.317	0.574	0.543	0.589	0.344
Gestión de Prestaciones	Máximo 0.063	0.044	0.188	0.106	0.038	0.141	0.112	0.030	0.064	0.006
Reclamos ante las Licenciatarias	Máximo 2.326	0.925	2.707	1.060	1.183	2.665	1.503	1.027	1.369	0.593
Satisfacción del Usuario	Mínimo 0.948	0.912	0.964	0.979	0.992	0.955	0.964	0.994	0.990	0.979
Demora en la Atención Telefónica	Mínimo 90%	91.03%	86.26%	87.31%	88.04%	82.99%	83.08%	97.04%	83.85%	99.64%
Demora en Acusar Recibo de los Reclamos Presentados por Libro de Quejas o Vía Postal	100%	94.29%	99.95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Nota:

(1) Valores provisionales establecidos por el ENARGAS en procedimientos administrativos cuyo acto decisorio no se encuentra en firme.

Servicio Comercial - Período 2019

Indicador (1)	Valor Referencia (1)	MetroGAS S.A. (1)	Naturgy BAN S.A. (1)	Camuzzi Gas Pampeana S.A. (1)	Camuzzi Gas del Sur S.A. (1)	Distribuidora de Gas Cuyana S.A. (1)	Distribuidora de Gas del Centro S.A. (1)	Litoral Gas S.A. (1)	Gasnor S.A. (1)	GasNea S.A. (1)
Gestión de Facturación	Máximo 1.01	0.48	0.86	0.60	0.44	0.99	0.75	0.53	0.59	0.26
Inconvenientes en el Suministro de Gas Domiciliario	Máximo 1.23	0.61	1.46	0.51	0.66	1.46	0.60	0.44	0.59	0.30
Gestión de Prestaciones	Máximo 0.09	0.05	0.14	0.09	0.03	0.09	0.17	0.04	0.05	0.00
Reclamos ante las Licenciatarias	Máximo 2.33	1.14	2.46	1.20	1.13	2.54	1.52	1.01	1.23	0.56
Satisfacción del Usuario	Mínimo 0.95	0.91	0.98	0.98	0.98	0.97	0.95	0.99	0.99	0.98
Demora en la Atención Telefónica	Mínimo 90%	73.49%	92.48%	92.96%	92.07%	84.92%	84.55%	97.50%	90.01%	100.00%
Demora en la Resolución de Reclamos		40.18%	48.26%	19.56%	18.09%	26.30%	24.45%	1.66%	12.23%	0.00%

Nota:

(1) Valores provisorios establecidos por el ENARGAS en procedimientos administrativos cuyo acto decisorio no se encuentra en firme..

Servicio Comercial - Período 2020

Indicador (1)	Valor Referencia (1)	MetroGAS S.A. (1)	Naturgy BAN S.A. (1)	Camuzzi Gas Pampeana S.A. (1)	Camuzzi Gas del Sur S.A. (1)	Distribuidora de Gas Cuyana S.A. (1)	Distribuidora de Gas del Centro S.A. (1)	Litoral Gas S.A. (1)	Gasnor S.A. (1)	GasNea S.A. (1)
Gestión de Facturación	Máximo 1.01	0.28	0.75	0.66	0.44	0.31	0.26	0.42	0.26	0.19
Inconvenientes en el Suministro de Gas Domiciliario	Máximo 1.23	0.51	1.18	0.51	0.79	1.19	0.62	0.39	0.49	0.20
Gestión de Prestaciones	Máximo 0.09	0.03	0.05	0.05	0.02	0.04	0.04	0.01	0.04	0.01
Reclamos ante las Licenciatarias	Máximo 2.33	0.82	1.97	1.22	1.25	1.54	0.92	0.82	0.79	0.40
Satisfacción del Usuario	Mínimo 0.95	0.91	0.98	0.97	0.98	0.96	0.96	0.98	0.98	0.99
Demora en la Atención Telefónica	Mínimo 90%	39.67%	69.52%	67.51%	71.22%	90.86%	90.88%	90.73%	87.27%	100.00%
Demora en la Resolución de Reclamos		53.98%	26.03%	8.62%	18.95%	0.00%	0.00%	5.05%	5.17%	0.14%

Nota:

(1) Valores provisorios establecidos por el ENARGAS en procedimientos administrativos cuyo acto decisorio no se encuentra en firme..

Servicio Comercial - Período 2021

Indicador (1)	Valor Referencia (1)	MetroGAS S.A. (1)	Naturgy BAN S.A. (1)	Camuzzi Gas Pampeana S.A. (1)	Camuzzi Gas del Sur S.A. (1)	Distribuidora de Gas Cuyana S.A. (1)	Distribuidora de Gas del Centro S.A. (1)	Litoral Gas S.A. (1)	Gasnor S.A. (1)	GasNea S.A. (1)
Gestión de Facturación	Máximo 1.01	0.88	0.60	0.54	0.29	0.22	0.17	0.41	0.34	0.09
Inconvenientes en el Suministro de Gas Domiciliario	Máximo 1.23	0.49	1.28	0.51	0.64	0.91	0.50	0.39	0.39	0.25
Gestión de Prestaciones	Máximo 0.09	0.09	0.05	0.05	0.07	0.04	0.02	0.00	0.03	0.00
Reclamos ante las Licenciatarias	Máximo 2.33	1.46	1.93	1.10	1.00	1.17	0.69	0.80	0.76	0.34
Satisfacción del Usuario	Mínimo 0.95	0.90	0.97	0.98	0.99	0.96	0.97	0.99	0.98	0.99
Demora en la Atención Telefónica	Mínimo 90%	42.62%	81.04%	93.54%	93.26%	87.03%	86.98%	90.48%	85.41%	100.00%
Demora en la Resolución de Reclamos		55.99%	26.95%	5.10%	13.65%	0.00%	0.00%	3.36%	8.72%	0.00%

Nota:

(1) Valores determinados por el ENARGAS a partir de los datos aportados por las Licenciatarias de Distribución para la conformación de los Indicadores de Calidad del Servicio Comercial, en cumplimiento de la Resolución ENARGAS N° RESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS (<https://wss.enargas.gov.ar:9092/service.aspx/ObtenerArchivo?Tipo=8&Numero=818&Ano=2019>) y normativa complementaria, de acuerdo con los protocolos informativos del Organismo.

Servicio Comercial - Período 2022



Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi		Distribuidora de Gas Cujana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Naturgy NOA S.A.	GasNea S.A.
				Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.					
Gestión de Facturación	Máximo 1,01	0,54	0,40	0,77	0,36	0,71	0,88	0,42	0,36	0,04
Inconformidades en el suministro de Gas Doméstico	Máximo 1,21	0,52	1,18	0,51	0,76	0,73	0,40	0,57	0,51	0,20
Gestión de Prestaciones	Máximo 0,09	0,03	0,08	0,04	0,06	0,03	0,01	0,00	0,05	0,00
Reclamos ante las Licenciatarias	Máximo 2,33	0,69	1,66	1,22	1,18	0,97	0,59	0,79	0,32	0,24
Satisfacción del Usuario	Mínimo 0,95	0,92	0,97	0,98	0,98	0,97	0,97	0,99	0,97	0,98
Demora en la Atención Telefónica	Mínimo 90%	94,80%	90,98%	95,23%	94,82%	91,68%	92,25%	95,34%	91,28%	100,00%
Demora en la Resolución de Reclamos		2,75%	25,78%	5,87%	9,28%	0,02%	0,08%	2,26%	16,16%	0,00%

Nota:

(1) Valores determinados por el ENARGAS a partir de los datos aportados por las Licenciatarias de Distribución para la conformación de los Indicadores de Calidad del Servicio Comercial, en cumplimiento de la Resolución ENARGAS N° 26517C-2019- SB-APN-DIREC/DIRENARGAS y normativa complementaria, de acuerdo con los protocolos informativos del Organismo.

[Ver Definiciones Indicadores de Calidad del Servicio Comercial](#) ↴

[Volver](#)

Servicio Comercial - Periodo 2023



Indicador	Valor Referencia	MetroGAS S.A.	Naturgy BAN S.A.	Camuzzi Gas Pampeana S.A.	Camuzzi Gas del Sur S.A.	Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	Distribuidora de Gas del Centro S.A.	Litoral Gas S.A.	Naturgy NOA S.A.	GasNora S.A.
Gestión de Facturación	Máximo L2F	0,25	0,54	0,62	0,21	0,24	0,22	0,28	0,27	0,04
Inconformidades en el suministro de Gas Doméstico	Máximo L2F	0,22	1,01	0,48	0,68	0,78	0,42	0,36	0,57	0,22
Gestión de Reclamaciones	Máximo 0,00	0,02	0,10	0,05	0,04	0,02	0,01	0,00	0,10	0,00
Reclamos ante las Licenciatarias	Máximo 2,15	0,50	1,88	1,11	0,91	1,04	0,85	0,64	0,94	0,26
Satisfacción del Usuario	Mínimo 0,95	0,96	0,98	0,98	0,99	0,97	0,98	0,99	0,98	0,99
Demora en la Atención Telefónica	Mínimo 90%	94,50%	92,14%	95,46%	96,46%	92,84%	91,22%	96,22%	95,04%	100,00%
Demora en la Resolución de Reclamos	---	1,57%	18,90%	3,84%	5,06%	0,00%	0,00%	2,08%	15,86%	0,00%

Nota:

Valores determinados por el ENARGAS a partir de los datos aportados por las Licenciatarias de Distribución para la conformación de los Indicadores de Calidad del Servicio Comercial, en cumplimiento de la Resolución ENARGAS N° 0051/C-2019-005-AN-DIRECTORIO/ENARGAS y normativa complementaria, de acuerdo con los protocolos informativos del Organismo.

[Ver Definiciones Indicadores de Calidad del Servicio Comercial](#) ↕

[Volver](#)



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: GAS NEA S.A.

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 94 pagina/s.