

**De mi mayor consideración:**

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes en mi carácter de Gerente de Protección del Usuario, con el fin de dar cuenta de un informe parcial de gestión de cara a la sociedad argentina de los proyectos, logros y avances que hemos realizado junto al equipo de trabajo de esta Gerencia.

Es importante destacar que el Ente viene realizando una serie de acciones que tienen como objetivo empoderar al usuario y usuaria del servicio de gas por redes, con la finalidad de proteger sus derechos.

En este marco, se han creado las Comisiones de Usuarios y Usuarías con el propósito de generar espacios de participación que funcionen como verdaderas audiencias públicas permanentes en las que estén representados diferentes sectores de la sociedad civil.

Desde marzo de 2020, venimos trabajando en este sentido, y se han creado ocho Comisiones: Subdistribuidoras de gas, Pequeña y Mediana Empresa (PyMEs), Inquilinos e inquilinas, Entidades de Bien Público (Subcomisiones Clubes de Barrio, Entidades Religiosas, Discapacidad), Red Nacional de Multisectoriales, Empresas Recuperadas y Cooperativas de trabajo, Expendedores de GNC, Adultos y Adultas Mayores.

A partir del periodo del Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO), se vienen realizando un monitoreo permanente de los canales de atención de las Licenciatarias tanto en sus sitios web, sus aplicaciones informáticas.

A partir de la vigencia del Decreto DNU N° 311/2020 que impide el corte de suministro para ciertos usuarios, se han generado varias acciones: a) remisión de padrón de usuarios del servicio a la Autoridad de Aplicación; b) Identificación y empadronamiento de posibles beneficiarios del Dec. N.° 311/20, mediante la carga de un formulario web del ENARGAS. Disponemos de 1497 solicitudes de ingreso al Registro; c) se elevó al Ministerio de Desarrollo Productivo un informe, recomendando modificar el Artículo 1° del Decreto N.° 311/2020, respecto a la limitación establecida de "hasta TRES (3) facturas consecutivas o alternas" y el lapso de vigencia de la medida, el cual fue tenido en cuenta mediante el Decreto N.° 543/2020.

Con respecto al RÉGIMEN TARIFARIO ESPECÍFICO PARA ENTIDADES DE BIEN PÚBLICO, se realiza mensualmente la verificación y control de los usuarios incorporados al Régimen, y

hubo recategorización de Entidades de Bienes Públicos para que puedan acceder al beneficio.

Se continuó con el proceso de regularización de la información para identificación de los usuarios, iniciándose los respectivos procesos de imputación de aquellas prestadoras que no cumplieron con las pautas de mejora de la calidad de la información de los usuarios.

Se dictó la Resolución N° 25/20, relativa al mecanismo de toma de estado del medidor bajo declaración jurada del usuario. También se emitió la Resolución N° 35/20 (prorrogada mediante Resolución N.° 145/20) que contempla los casos de los/as usuarios/as residenciales y aquellos no residenciales que no hayan podido efectuar la declaración jurada (Res. N.° 25/20), previendo que las prestadoras del servicio realicen la estimación utilizando el menor registro de consumo correspondiente al mismo período de los tres últimos años.

Se dictó la Resolución N° 125/2020, permitiendo que los inquilinos de hotel familiar, residencial o casa de pensión puedan acceder a la información de la facturación de gas.

Se resolvieron múltiples reclamos ingresados al ENARGAS, por rehabilitación del servicio, refacturación del servicio por estimaciones erróneas, emisión de notas de crédito a usuarios PyMEs por cobro de reserva de carga estando la empresa cerrada por el ASPO.

Implementamos la atención telefónica federal del 0800-333-4444, para consultas y reclamos del ENARGAS. Resulta una mejora del canal telefónico permitiendo la incorporación, bajo una plataforma centralizada ISSABEL, de todo el personal disponible en las Delegaciones Regionales, permitiendo ampliar la capacidad de atención incorporando más tramas y operadores para la atención. Pusimos en marcha las notificaciones virtuales a los usuarios que tramitan reclamos ante el Organismo.

Estamos trabajando en un proyecto de creación de nuevas Delegaciones y Subdelegaciones.

Estamos en proceso de firma de convenios con Ministerio de Desarrollo Social y Ministerio de Desarrollo Territorial y Hábitat respectivamente, a los fines de colaborar en la ampliación del acceso al servicio de gas por redes a potenciales usuarios en situación de vulnerabilidad social. Como así también en el proceso de firma de convenios de colaboración con ENRE; PAMI; Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) y las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICS).

Se instituyó una mesa de trabajo con la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), la Dirección Nacional de Defensa al Consumidor y la Dirección Provincial de Defensa al Consumidor de Buenos Aires. De la misma manera, se constituyó una mesa de trabajo intersectorial de regímenes diferenciales, con la Secretaría de Deportes, Secretaría de Energía, Secretaría de Culto, CENOC y Jefatura de Gabinete.

Nos encontramos trabajando en diversos proyectos como el de "Presupuestos Mínimos para la Atención al Público"- que establece pautas y obligaciones para las Prestadoras en aspectos relativos a la gestión comercial, atención al público y canales. Se confeccionó el informe final que contempla los comentarios y observaciones de las Prestadoras, y se realizó un proyecto de resolución juntamente con la Gerencia de Asuntos Legales.

Otro proyecto es el de Factura Unificada, se concluyó el informe que recoge los antecedentes normativos en materia de composición de la factura, conceptos y leyendas obligatorias que la misma debe contener. Se encuentra en proceso la convocatoria a las Licenciatarias para participar en una mesa de trabajo con el fin de unificar el comprobante de Liquidación del Servicio Público.

Se inició el proyecto de "Agente Virtual (chat bot) en el sitio WEB Enargas" concerniente a la implementación de la herramienta Agente Virtual como medio para brindar información a usuarios e interesados y canalizar la atención de consultas y reclamos en la oficina virtual (OV). Dicha herramienta, se ubicará en el sitio web del Enargas, permitiendo al interesado acceder a las preguntas frecuentes, información sobre trámites, reclamos por OV e información sobre la prestación del servicio durante las 24 horas.

Se está llevando a cabo un proyecto de "Acceso al Registro de Beneficiarios de Tarifa Social", respecto a la modificación gradual de Tarifa Social, en el que se contemplan modificaciones en el monto del beneficio, y en los criterios de inclusión y exclusión.

Estamos elaborando "Encuestas de Satisfacción respecto a la Atención del Área de Consultas y Reclamos a los usuarios y usuarias", vía mail y telefónica con el fin de medir el grado de satisfacción del servicio.

También estamos trabajando en un proyecto de "Mapeo de los Usuarios Beneficiarios de Regímenes Especiales" para georeferenciar los puntos de suministros correspondientes a los usuarios que integran el Registro de Entidades de Bien Público y el Registro de Beneficiarios de Tarifa Social.

Además, estamos analizando y aportando ideas e información para el proyecto "Programa de Crédito Energético de Asistencia Solidaria", sobre morosidad en Entidades de Bien Público y PyMES. Actualmente se está desarrollando el marco teórico y se están definiendo los objetivos del proyecto.

Desde la Gerencia de Protección de Usuarios asumimos el compromiso de acompañar al Gobierno Nacional en las políticas de inclusión social, cumpliendo el mandato de proteger los derechos de toda la ciudadanía, y en este sentido seguiremos avanzando para que los distintos usuarios y usuarias vean respetados sus derechos.

Un gran abrazo.

Sin otro particular saluda atte.

*Dr. Héctor Domingo Maya*

**Gerente de Protección del Usuario**

**Ente Nacional Regulador del Gas**