



**CENTROS REGIONALES**

**A.- OBJETO**

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

**B.- ALCANCE**

En la revisión se abarcaron aspectos relacionados con la gestión de Atención de Reclamos y Consultas de los Usuarios y la realización de auditorías, llevadas a cabo en el ámbito de los Centros Regionales (CR).

A tal efecto, y considerando los centros ya auditados en ejercicios anteriores, se seleccionaron dos (2) Centros Regionales. Así, el universo sujeto a revisión comprendió las actividades desarrolladas por el Centro Regional Cuyo (CRCU) y el Centro Regional Sur (CRSU), durante el ejercicio 2017.

**B.1.- Trabajo realizado**

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

El desarrollo de las tareas de campo tuvo lugar en el período septiembre/octubre de 2018.

**B.1.1.- Auditorías**

En el período sujeto a revisión, según la información obrante en la Base Unificada de Auditorías (BUAuditorías), el Centro Regional San Juan ejecutó 53 auditorías y el Centro Regional Cuyo 271.



Cabe señalar que, para la determinación del universo de auditorías relacionado con el análisis particular de los procesos de control, no se tuvieron en consideración los rubros “Gas Natural Comprimido” e “Inversiones Obligatorias”, dado que ambos temas fueron objeto de revisión particular por parte de esta UAI en el Plan Anual 2018 <sup>1</sup>.

Según la información obrante en la BU Auditorías el CRCU realizó 194 auditorías de Gas Natural Comprimido (GNC) y 56 auditorías de Obras, en tanto que el CRSJ practicó 42 auditorías de GNC; motivo por el cual, detraídas éstas, el universo de auditorías se definió como: CRCU 21 casos y CRSJ 11 casos.

A continuación se expone el universo y la muestra, desagregados temáticamente.

Tipo de Auditoría	CRCU		CRSJ	
	Universo	Muestra	Universo	Muestra
ATENCIÓN A USUARIOS	1	1	1	1
FACTURACIÓN-APLICACIÓN DE CUADROS TARIFARIOS	1	-	1	1
FACTURACIÓN-FACTURACIÓN	1	1	-	-
INDICES DE GESTIÓN COMERCIAL-ACUSES DE RECIBO	1	1	1	1
INDICES DE GESTIÓN COMERCIAL-GRUPOS A y B	-	-	1	1
INDICES DE GESTIÓN COMERCIAL-PLAN DE CONTINGENCIA	2	1	1	-
SUBDISTRIBUIDORES	2	2	-	-
TRATAMIENTO DE RECLAMOS	1	1	-	-
TÉCNICAS-CONTROL DE PERDIDAS	3	1	2	1
TÉCNICAS-INSTALACIONES INTERNAS	5	3	2	1
TÉCNICAS-ODORIZACION	3	2	2	1
OTRAS AUDITORIAS	1	-	-	-
Total	21	13	11	7

Del cuadro expuesto se observa una muestra de 20 casos, de los cuales 13 corresponden al CRCU y los 7 restantes al CRSJ, representando ello un 62,5% del universo considerado.

Se obtuvo información de la BU Auditorías sobre las Actas de Auditoría muestreadas, junto con sus respectivos Informes y, en su caso, la restante documentación correspondiente a su tratamiento, digitalizada en el registro.

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

<sup>1</sup> Durante el primer semestre del año 2018, se practicó una auditoría de “Gas Natural Comprimido”, y se encuentra en curso de ejecución una auditoría de “Inversiones Obligatorias – Revisión Tarifaria”.



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

A fin de realizar el análisis de la muestra seleccionada, se han tenido en cuenta, principalmente, el Objeto y Alcance de los controles realizados, los puntos sujetos a revisión y las verificaciones consignadas en las Actas e Informes de Auditoría, y se consideró el seguimiento de los hallazgos derivados de la labor realizada como así también la comunicación de las conclusiones a la Gerencia de Distribución (GD) y a la Gerencia de Regulación de Gestión Comercial (GRGC), para la toma de decisiones.

Por otra parte, a efectos de evaluar el seguimiento de las auditorías en las Gerencias sustantivas (GD y GRGC), se aplicaron procedimientos puntuales de verificación mediante el relevamiento de Expedientes iniciados, según la información proporcionada por las Gerencias, ya sea para el archivo de las actuaciones o para la continuación del trámite en los correspondientes procesos sancionatorios. En estos casos, se constató la consistencia del respaldo documental de la actividad.

Adicionalmente, se efectuaron controles globales de razonabilidad sobre los registros de apoyo empleados para el seguimiento de las tareas realizadas. En tal sentido, se conciliaron los datos obrantes en la BUAuditorías y la información remitida para la conformación de las Metas Físicas.

Se efectuó también un análisis de razonabilidad del objeto de las auditorías de GNC, en relación con el universo de control sobre el tema.

### **B.1.2.- Atención de Reclamos y Consultas**

Con relación a la Atención de Usuarios, el examen se centró en los reclamos recibidos en los Centros Regionales seleccionados, considerándose el cumplimiento de las normas y procedimientos vigentes (Resolución ENARGAS N° 124/95, t.o. por Resolución ENARGAS N°3463/2015). Mediante dicha norma se estableció un procedimiento sumarisimo y descentralizado para resolver las consultas y reclamos que formulen los usuarios del servicio público.

En base a las registraciones efectuadas en el aplicativo informático “Gestión de Reclamos”, se obtuvo información de la cantidad, origen, motivo y estado de los reclamos recepcionados en cada Centro Regional muestreado. Se determinó un universo de 606 reclamos recibidos durante el 2017, seleccionándose al azar una muestra de 49 casos, lo que representa un 8,08% del universo considerado. Para la selección de la muestra de reclamos se tuvieron en cuenta las variables "tipo", "estado" y “origen” del reclamo.



A continuación, se expone, para cada Centro Regional, la cantidad de los reclamos incluidos en la muestra (clasificados por “tipo de reclamo”) y su representatividad respecto del universo sujeto a revisión.

TIPO DE RECLAMO	CR Cuyo			CR San Juan		
	Universo	Muestra	%	Universo	Muestra	%
1 - Facturación Errónea	127	7	5,51%	10	3	30%
2 - Facturación No Recibida	54	4	7,40%	7	1	14,27%
3 - Factura Recibida con Atraso	3	0	-	-	-	-
4 - Reclamo Deuda Inexistente	6	0	-	2	0	-
5 - Cobro Cargo Incorrecto	13	0	-	1	0	-
6 - Error en el Periodo de Consumo Facturado	-	-	-	-	-	-
7 - Datos de Usuario Incorrectos	1	0	-	-	-	-
8 - Corte Improcedente de Suministro	93	6	6,45%	4	1	25%
9 - Otros de Facturación y Gestión de Deudas	29	4	13,79%	-	-	-
10 - Escaso Suministro (sin gas/poco gas)	3	0	-	-	-	-
11 - Pérdida de Gas (olor a gas)	27	2	7,40%	5	0	-
12 - Otros por Inconvenientes en el Suministro de Gas	17	2	11,76%	-	-	-
13 - Demora en Atender Solicitud Cierre de Suministro	-	-	-	-	-	-
14 - Habilitación o Rehabilitación Demorada	30	3	10%	35	4	11,42%
15 - Reparación Vía Pública Incorrecta o Demorada	5	0	-	-	-	-
16 - Mala Atención al Reclamante	110	7	-	1	0	-
17 - Otros por Gestión de Prestaciones	17	3	6,36%	6	2	33,33%
<b>TOTALES</b>	<b>535</b>	<b>38</b>	<b>7,10%</b>	<b>71</b>	<b>11</b>	<b>15,49%</b>

A requerimiento de esta UAI, los Centros Regionales remitieron copia completa de los legajos de cada uno de los reclamos incluidos en la muestra. Asimismo, mediante acceso en modo “consulta” al aplicativo informático “Gestión de Reclamos”, se obtuvieron impresiones de las registraciones efectuadas por los Funcionarios Responsables (FR) durante las tramitaciones.

Respecto del procedimiento de Atención de Reclamos vigente, se relevó la metodología de trabajo relativa a la tramitación del reclamo por parte del Funcionario Responsable (FR), las comunicaciones con las empresas Prestatarias y los usuarios y la solución adoptada en cada caso, como así también el archivo de la documentación del proceso en el legajo. Se cotejó la información del legajo con la registrada en el aplicativo de “Gestión de Reclamos”, verificándose que la información sea volcada por los FR en forma adecuada y uniforme.

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



## **B.2.- Marco de referencia**

A fin cumplir con los objetivos de la creación del ENARGAS, y a los efectos de una adecuada descentralización, se estableció (Art. 50 de la Ley N° 24.076) que en cada área de distribución deberá preverse una estructura mínima pero suficiente para tratar la relación entre las empresas y los usuarios de dicha área.

Los Centros Regionales deben, principalmente, ejercer las acciones necesarias para la protección de los derechos de los usuarios del servicio de distribución de gas, en el ámbito de su jurisdicción, y atender los reclamos y consultas vinculadas con dicho servicio y ejecutar el Plan Anual de Auditorías, realizando en el ámbito de su jurisdicción, inspecciones y auditorías técnicas, de control de gestión comercial y de tratamiento de los reclamos presentados en las Prestadoras.

La estructura orgánica del ENARGAS ha sido readecuada, variando la dependencia funcional de los Centros Regionales.

Al respecto, debe señalarse que por Resolución ENARGAS N° I/3403, del 29/06/15, se modificó la estructura orgánica y, con su dictado, la coordinación y contralor de la actividad desplegada por la Unidad de Coordinación Regional y los Centros Regionales fue responsabilidad primaria de la ex - Gerencia de Regiones y Expansiones (GREX).

Con posterioridad, por Resolución ENARGAS N° I/3794/16 se asignó, interinamente, las responsabilidades y tareas correspondientes a la GREX al Subinterventor del Organismo, hasta tanto se readecuara la estructura organizativa.

Por Resolución ENARGAS N° 258 del 18/02/18 se ratificó que los Centros Regionales seguirán dependiendo de la Gerencia de Regulación Comercial (GRGC).

Por Memo DIR N° 89, del 05/06/18, el Área de Unidades de Coordinación Regional, a partir de esa fecha, pasó a depender directamente del Directorio, encontrándose a cargo del Área mencionada los Centros Regionales.

## **C.- COMENTARIOS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**

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

### **C.1.- Auditorías**



### **C.1.1.- Procedimientos administrativos internos. Proceso de Actualización. Auditorías Técnicas**

Las denominadas “Guías de Pautas Mínimas” son aplicadas, en el ámbito de los Centros Regionales, para la realización de auditorías técnicas de Fugas (GR/UdCR N° 1), Instalaciones Domiciliarias (GR/UdCR N° 2) y Odorización (GR/UdCR N° 3). El Área de Unidades de Coordinación Regional remitió a esta UAI las Guías utilizadas en el período 2017 y manifestó que se encuentran vigentes.

Esta también informó que, durante el período 2018, se comenzaron a realizar auditorías de “Poder de Policía” y “NAG 100 Partes F, L y M”, las cuales se efectuaron con las indicaciones vertidas por la Gerencia de Distribución.

Asimismo, manifestó que, dentro del marco de la creación del Manual de Procedimientos de los Centros Regionales, se están redactando procedimientos bajo el control y participación de la Gerencia de Distribución.

Por otra parte, la GRGC, remitió aquellas Guías de Trabajo relativas a los procesos de auditoría que se encuentran bajo su órbita de competencia para el período auditado (2017) y para el presente ejercicio (2018).

En la última auditoría practicada por esta UAI (Informe UAI N° 413), se observó que el criterio para la determinación de las muestras de reclamos en las auditorías de Indicadores de Gestión Comercial -Grupos A y B- utilizado por los CR, no coincidía con lo instruido en su correspondiente Guía. Si bien esta situación se mantuvo en las auditorías seleccionadas por esta UAI para el presente trabajo, se debe destacar que durante el presente ejercicio la GRGC procedió a su actualización, emitiéndose la nueva Guía la que fue comunicada a los CR.

En relación a las auditorías practicadas sobre la atención de usuarios, registración y tratamiento de reclamos por parte de las Distribuidoras y Subdistribuidoras y las auditorías realizadas para la determinación de los Indicadores de Calidad del Servicio Comercial, se verificó que el tamaño de la muestra fue seleccionado en base a los parámetros y criterios establecidos por la GRGC.

Durante la presente labor, la GRGC manifestó que se encuentra en proceso la adecuación los procedimientos de auditoría, al trámite en soporte electrónico (GDE).

#### **Observación:**

Del relevamiento realizado se observó que resta la adecuación, actualización y aprobación de los procedimientos internos para la realización de las auditorías por parte de los Centros Regionales, en base a la estructura actual del Organismo. Según manifestó el Área de Unidades de Coordinación Regional, se prevé la elaboración de un Manual de Procedimientos de los Centros Regionales.



**Recomendación:**

*Se recomienda efectuar una revisión integral de los procedimientos internos aprobados, considerando los circuitos administrativos de las auditorías y la implementación en el Organismo del sistema integrado de Gestión Electrónica (GDE), en base a la estructura actual del Ente.*

*Se recomienda la elaboración de un procedimiento general para la realización de auditorías técnicas por parte de los Centros Regionales, como así también la elaboración de Guías de Trabajos sobre los procesos de auditoría, por tema específico, describiendo todas las etapas a desarrollar.*

*Se entiende necesario dar participación a las áreas técnicas del Organismo en virtud de su competencia específica en las materias auditadas, tanto en las guías que normalizan los procesos de las auditorías técnicas desarrolladas por los CR como en la confección de la documentación de respaldo y en el circuito administrativo, a los efectos de mantener vigente una herramienta de apoyo para la coordinación de las actividades desplegadas por los distintos Centros Regionales y las Gerencias intervinientes.*

**C.1.2.- Estado de trámite**

De las verificaciones practicadas en Informes de Auditoría anteriores se señaló que se encontraban pendientes de análisis, por parte de Sede Central, los hallazgos detectados por los CR en sus auditorías; por ello se sugirió reforzar los procesos de control para el seguimiento, análisis y tratamiento de las conclusiones arribadas en las auditorías practicadas por los CR.

En el presente trabajo se observó el siguiente estado de situación de las auditorías seleccionadas en la muestra:

- El 85% de los casos (17 sobre un total de 20) de las auditorías relevadas se encuentran finalizadas, según el siguiente estado:
  - En 10 casos se concluye que no poseen irregularidades, procediéndose al archivo del legajo respectivo.
  - En 5 casos las Gerencias concluyen que no existe mérito para iniciar el trámite sancionatorio.
  - En 2 casos se procedió al inicio del proceso sancionatorio como consecuencia de inobservancias detectadas.
- En los 3 casos restantes se encuentra en análisis por el Jefe de Área de la Gerencia de Distribución, el proyecto de Informe en el cual se propicia la aplicación de sanciones.

**Comentario:**

De las verificaciones practicadas sobre el trámite seguido en virtud de las auditorías realizadas por los CR, se evidencia una significativa mejora en el análisis y tratamiento de las conclusiones arribadas.



No obstante ello, la Gerencia de Distribución debe dar finalización a los casos remitidos por los Centros Regionales, en los que se propicia la aplicación de sanciones.

### **C.1.3.- Documentación de respaldo**

De las revisiones efectuadas sobre los procesos de auditoría realizados por los CR y su alineamiento con las guías de trabajo (Procedimientos), no se han constatado apartamientos significativos.

No obstante, se observaron casos puntuales en los cuales no se especifica en la documentación de la auditoría el período, el universo considerado y la muestra seleccionada (v.gr. Acta CRCU N° 217 y 218/17).

Asimismo, en casos puntuales, se observó cierta disparidad de criterio en la remisión de la información y documentación de la auditoría (en un caso se remite el descargo de la Licenciataria ante el traslado del Acta, pero no la documentación adjunta al mismo; en algunos casos se adjunta la documentación retirada al momento de la auditoría y en otros no).

En el caso del Acta CRSJ N° 55/17 (Expediente N° 33.806) no fue remitida a la Sede Central del Organismo la documentación de respaldo de las observaciones indicadas en el Acta.

La GD informó que se instruyó a los CR a efectos de no remitir toda la documentación del legajo a la Sede Central del Organismo. Cuando correspondiera iniciar el trámite de sancionatorio, el CR remitirá los antecedentes reunidos para el análisis de la Gerencia de Distribución.

#### **Observación:**

De las verificaciones practicadas se observó que resta ajustar los criterios para el envío de la documentación de respaldo de las auditorías practicadas, a efectos de unificar criterios en el trámite administrativo de la documentación.

Se observó un caso, en el que el Centro Regional realizó observaciones, no adjuntándose toda la documentación de respaldo que da cuenta de los hechos cometidos.

Asimismo se observó que, en casos puntuales, no está explicitado claramente el período sujeto a revisión, el universo y casos muestreados.

#### **Recomendación:**

*Se recomienda incluir en los procedimientos para la realización de las auditorías técnicas, los lineamientos para la conformación del legajo como así también su remisión a las Gerencias sustantivas en los casos en que surjan observaciones, definiendo la documentación a ser enviada y aquella que forma parte de los papeles de trabajo del auditor.*





*Asimismo, se entiende necesario incluir en las guías de auditoría, la descripción de todas las etapas de la auditoría a practicar a fin de estandarizar la estructura y contenido de la documentación que respalda la ejecución de los controles previstos en los programas de trabajo (acta, anexos, informe y legajo).*

#### **C.1.4.- Valoración de los hallazgos**

En auditorías anteriores de esta UAI (Informe UAI N° 376) se observó que las verificaciones practicadas son valoradas de manera diversa por el personal actuante en las auditorías y el personal técnico de la Gerencia de Distribución, sin que hayan variado las circunstancias de hecho tenidas a la vista.

Al respecto, la GD manifestó que, con posterioridad a la observación referida, se desarrollaron talleres exponiéndose los criterios técnicos para la ejecución de las auditorías por parte de los CR. Asimismo, informó que se ha modificado el proceder y se valora “in situ” la relevancia de los hallazgos y accionar en cada caso, hasta encuadrar la situación en la norma. Cuando correspondiera iniciar trámite de sanción, el CR remitirá los antecedentes reunidos para el análisis en GD y la elaboración del Informe. Ello con el objetivo de limitar el volumen de documentación que ingresa a la Gerencia para su análisis y es archivada con posterioridad.

En uno de los casos incluidos en la muestra (Acta CRSJ N° 8/17 - Odorización), el auditor consideró que los hechos constatados resultaban observables (obligatoriedad de determinación de tres puntos para el control de los niveles de odorización) sin considerar las restantes circunstancias de hecho (en toda la ciudad de San Juan y las localidades aledañas, existe un único punto de inyección de odorante, por lo que la localidad no debe considerarse como un sistema aislado).

De la consulta realizada, la GD manifestó que los auditores se encuentran capacitados desde el punto de vista técnico, para discernir estas situaciones y evaluar el caso concreto para determinar si la situación resulta observable y, en su caso, si se ajusta a la normativa aplicable.

#### **Observación:**

Del relevamiento realizado sobre las auditorías técnicas, se verificó que resta ajustar la valoración de los hechos concretos por parte del Auditor actuante a efectos de determinar si los hechos constatados, a la luz de las circunstancias analizadas, resultan, a su juicio observables.

#### **Recomendación:**

*A fin de continuar con las medidas implementadas por la GD, se recomienda establecer canales de comunicación entre los auditores el Área de Unidades de Coordinación Regional y las Gerencias técnicas, a los efectos de encuadrar las situaciones detectadas y exponer los aspectos determinantes sobre la evaluación de los hechos concretos de conductas observadas por los auditores que pudieran ser*



pasibles de sanciones, según la evaluación de la GD. Ello a fin de evitar el cúmulo de información y documentación sobre aspectos no relevantes para el análisis por parte de las Gerencias y el consecuente dispendio de la actividad administrativa del ENARGAS.

#### **C.1.5.- Plan de Auditorías. Ejecución**

Según la información obrante en la BU Auditorías el Centro Regional Cuyo (CRCU) realizó 194 auditorías de GNC y el Centro Regional San Juan (CRSJ) practicó 42 auditorías sobre el tema.

En el caso del CRCU, del universo de auditorías de GNC del período 2017 en 2 casos se realizaron auditorías a sujetos de GNC (a un Centro de Revisión Periódica y a un Taller de Montaje) y en 5 casos se practicaron constataciones en el marco del trámite de inscripción/reinscripción de la Matrícula Habilitante. Las restantes actas, fueron labradas con el objeto de practicar verificaciones sobre la carga de fluido de GNC en las Estaciones de Carga (187 casos).

En el caso del CRSJ, de las 42 auditorías de GNC, una de ellas fue practicada a un Sujeto de GNC (PEC) y otra versó sobre una constatación en el trámite del RMH. Las restantes fueron constataciones sobre la carga de GNC en las EC (40 casos).

Es decir que del total de auditorías realizadas en materia de GNC por los dos CR auditados (236 casos), sólo en 3 de ellos se realizaron auditorías técnicas a sujetos del sistema (1 PEC, 1 CRPC, 1 TdM), 6 fueron constataciones de trámites de inscripción/reinscripción de RMH, y el resto (227 casos) fueron constataciones de oblea para la carga de fluido en estaciones de carga.

En el presente ejercicio esta UAI observó (Informe UAI N° 431) que se encuentra pendiente de controlar una cantidad significativa de Talleres de Montaje sobre el universo de la actividad de GNC.

#### **Observación:**

Del análisis de las auditorías realizadas por los CR en materia de Gas Natural Comprimido, según la información obrante en la Base de Datos Unificada de Auditorías, se observó una escasa cantidad de auditorías técnicas a sujetos del sistema, sobre todo en lo que respecta a Talleres de Montaje, donde, dado el universo de sujetos del sistema, resulta necesario reforzar los controles efectuados por la Gerencia de GNC, a través de auditorías realizadas por los Centros Regionales.

#### **Recomendación:**

*Se recomienda proponer a la Gerencia de GNC la inclusión en el Plan de Auditorías de los Centros Regionales, a los Talleres de Montaje, a efectos de asegurar la realización de controles en todos los Sujetos del Sistema de GNC en un lapso determinado.*



*Previo a ello, debería instruirse y confeccionarse por escrito, procedimientos administrativos (Guías de Trabajo) sobre los controles técnicos a realizarse, considerando además la coordinación de las actividades desplegadas por los distintos Centros Regionales y la Gerencia de Gas Natural Comprimido.*

## **C.2.- Atención de Usuarios**

### **C.2.1.- Tipo de Reclamos**

Pudo observarse, conforme el cuadro del Punto B.1.2.-, que según los totales registrados en el aplicativo de “Gestión de Reclamos” para el período y los Centros Regionales muestreados los reclamos tipificados como “Otros” (Códigos 09, 12 y 17) representan un 11,38% del total de los Reclamos del período. En el caso del CR Cuyo representa el 11,77% y en el caso del CR San Juan el 8,45%.

Además, en el caso del CR Cuyo, los reclamos tipificados como “Mala Atención al Reclamante” (Código 16) representan el 20,56% del total de reclamos del año 2017.

Según el Procedimiento ((Resolución ENARGAS N° 124/95, t.o. por Resolución ENARGAS N°3463/2015), luego de obtener del reclamante las características del caso planteado, el FR clasificará el Reclamo, según el listado de tipificación vigente.

Según el Instructivo de la aplicación “Gestión de Reclamos”, en el campo “Tipo de Reclamo”, el FR debe seleccionar (del desplegable) la opción correspondiente a la problemática planteada por el usuario. En caso que el usuario plantee más de un inconveniente, se deberá optar por el que revista mayor gravedad. En lo posible, deberá evitarse la utilización de los motivos denominados “Otros”.

#### **Observación:**

De las constancias del aplicativo de “Gestión de Reclamos” y del legajo de los reclamos muestreados, se observaron algunas deficiencias relativas a la toma del reclamo y su tipificación, en virtud de las características del caso planteado por el usuario:

- Se ingresaron como reclamos, presentaciones que no debían encuadrarse como tales (v.gr. tarifa social y e-mail de una Fiscalía de Instrucción solicitando intervención). En estos casos las presentaciones fueron tipificadas como “Otros” (Cód.09, 12 y 17).
- Situaciones similares fueron tipificadas con distintos “motivos” o “tipos”. Así, por ejemplo, reclamos por tarifa social fueron tipificados como “Otros Gestión de Prestaciones” (Cód. 17) o como “Facturación Errónea” (Cód. 01). Estimaciones de consumo reiteradas fueron encuadradas en el tipo “Mala Atención al Reclamante”, “Otros de Facturación y Gestión de deudas” y “Otros Gestión de Prestaciones”.
- En los casos de “Mala Atención al Reclamante” (Cód. 16) no se halló evidencia suficiente del encuadre en dicha tipología y, en consecuencia no se reunieron los elementos suficientes para el seguimiento y tratamiento del reclamo (v.gr



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

En el Reclamo CRCU N° 145/17 de Distribuidora de Gas Cuyana S.A. se indica que el usuario no se puede comunicar con la Licenciataria y que su reclamo es por facturación errónea).

- La problemática planteada por el usuario fue ingresada (el mismo día) con varias tipificaciones (v.gr. Reclamos del CRCU de Energía San Luis N° 4/17 por “Mala Atención al Reclamante” y N° 5/17 por “Facturación Errónea”; Reclamos del CRCU - Distribuidora de Gas Cuyana N° 8/17 por “Mala Atención al Reclamante”, N° 10/17 por “Facturación Errónea” y N° 11/17 por “Corte Improcedente”).
- Se generó otro reclamo, en lugar de reabrir el reclamo ya originado (v.gr. Reclamo CRCU Nro.256/17 como consecuencia de un corte improcedente el usuario concurre nuevamente reclamando los cargos no abonados).

### Recomendación:

*A fin de reflejar adecuadamente los motivos o tipos de Reclamos más frecuentes, y obtener un estado de situación de los inconvenientes que se le presentan a los usuarios de cada jurisdicción, se recomienda instruir a los Centros Regionales al adecuado ingreso de los casos que deben seguir el procedimiento de Reclamos como a su correcta tipificación. Además, se debe minimizar la utilización de la opción "Otros", destinándola sólo para aquellos casos que resulten de difícil encuadre.*

*En particular, se recomienda instruir al Centro Regional Cuyo sobre el ingreso y tipificación de los Reclamos en relación a las características del caso planteado por el usuario, cuando plantee más de un inconveniente o concurra nuevamente por no haber sido satisfecho.*

*Se recomienda que el Área de Unidades de Coordinación Regional realice controles rutinarios a fin de evaluar los casos ingresados como reclamos y su correcta tipificación, dado que, de la información de los Reclamos, se toma conocimiento de posibles problemas o fallas de las Prestadoras, información que debe ser procesada para un adecuado control de la prestación del servicio.*

### **C.2.2.- Cierre de los Reclamos**

Para determinar los plazos en que los Reclamos iniciados ante el ENARGAS han sido solucionados, se realizó el control desde la fecha de inicio indicada en el aplicativo informático de “Gestión de Reclamos” y la fecha de cierre consignada por el FR en el campo “Solución del Reclamo (a verificar por el encargado)”.

Como resultado de dicho control, se observó que el tiempo promedio de resolución (desde el inicio del Reclamo hasta la emisión de la primer Nota parcial, de Cierre o de Verificación) es de 21 días.

### Observación:

De los casos incluidos en la muestra se observó un caso (Reclamo CRCU N° 436/17 - Distribuidora de Gas Cuyana S.A.) sin “Verificar”. En este caso se evidencia una demora significativa desde la última presentación realizada y se encuentra aún pendiente de cierre por el FR. Según consta en el aplicativo de “Gestión de Reclamos”, el FR consignó que se elaboró proyecto de Resolución expresa con fecha 04/12/17, es decir hace ya un año.



Asimismo, en la vista 13. “Pendiente de resolver por Respons.Gral” pudo observarse que se encuentran sin cerrar 4 reclamos del CR Cuyo y 1 reclamo del CR Centro. Uno de los casos se trata de un reclamo reiterado. En los restantes casos pese a consignarse el estado “verificado”, no fue ingresado dato alguno en el campo “Verificación de Resolución del Reclamo”.

Dada la responsabilidad que la norma asigna al Funcionario Responsable, una vez que éste elabora su proyecto de Resolución, esta debe ser emitida sin dilaciones.

**Recomendación:**

*Se recomienda instruir a los Centros Regionales a cerrar los casos pendientes de verificación.*

*Se recomienda ajustar los tiempos de emisión y notificación de las Resoluciones de los FR, a fin de que la emisión de un acto expreso no implique una postergación en la decisión, su dictado sea oportuno y no se aleje del momento en que una determinada situación que hizo acudir al usuario al Organismo, en aquellos casos que la demora tiene su origen en el circuito administrativo implementado y no en tiempos propios dados por la complejidad del asunto tratado o tiempos del proceso. Se deberán revisar los controles implementados en este circuito de verificación previa de la Resolución del FR, dado que si ello demora la gestión se torna ineficiente.*

*Asimismo, correspondería que se efectúe la verificación de los casos sin cerrar, al finalizar cada ejercicio anual e instar, en su caso, aquellas tramitaciones que se encuentren pendientes.*

### **C.2.3.- Tratamiento y Resolución de los Reclamos**

Sobre los Reclamos de los Centros Regionales se analizó su tramitación, cierre y resolución, así como su clasificación conforme a la normativa vigente para cada tipo de Reclamo. Asimismo, se verificó la aplicación de criterios uniformes.

La calificación del Reclamo es otorgada en estos casos al modificarse en el Sistema el estado del Reclamo, en el momento en que es cerrado y verificado, clasificándose en el Sistema según sea “Verificado Procedente” (VP) o “Verificado Improcedente” (VI).

**Observación:**

Los Reclamos son cerrados sin dejarse evidencia en el legajo ni en el aplicativo “Gestión de Reclamos” de la evaluación realizada por el FR sobre la “Procedencia” o “Improcedencia” del Reclamo.

En la mayoría de los Reclamos de la muestra del Centro Regional Cuyo no es posible obtener del aplicativo ninguna constancia que dé cuenta que la calificación otorgada por el FR. Se deja constancia del número de nota y fecha de la/s respuesta/s de la Licenciataria sin aportarse ningún otro elemento de juicio, ni valoración sobre la solución o respuesta aportada.

Por otra parte, en algunos casos no fue correcta la calificación otorgada por el FR. En otros no se consideró la totalidad de la documentación o no se realizaron los



requerimientos respectivos para así evaluar el cumplimiento normativo y el tratamiento del reclamo realizado por la Licenciataria (v.gr. Reclamo CRCU N° 318/17 y 279/17 de Distribuidora de gas Cuyana S.A; Reclamo Energía de San Luis N° 3/17).

**Recomendación:**

*Se recomienda instruir a los Funcionarios Responsables que actúan en la órbita de los Centros Regionales, respecto del cumplimiento de los procedimientos vigentes para la atención y registración de los Reclamos, prestando especial atención a la evaluación realizada sobre la “Procedencia” o “Improcedencia” de los Reclamos al momento de su cierre, y a dejar constancia en el aplicativo, a fin de evidenciar la determinación del FR con relación a la solución del caso, aún en aquellos supuestos en que no es necesario el dictado de una Resolución.*

*La solución del caso, el cierre del reclamo y su calificación, debe estar precedida de las constancias y de la evaluación realizada por el FR al momento de tratar y cerrar el reclamo, sin dejar dudas sobre la aplicación de criterios objetivos resultantes de la definición sustentada en la normativa y del análisis de las circunstancias de cada caso concreto.*

*En particular, se recomienda instruir al Centro Regional Cuyo a efectos de dejar asentado en el sistema los datos sobre la/s respuesta/s de las Licenciatarias, y su evaluación.*

*Ello, a fin de evitar errores en la clasificación de los Reclamos y unificar criterios en el análisis del cumplimiento normativo por parte de las Licenciatarias, además de facilitar su revisión.*

**C.2.4.- Aplicativo de Gestión de Reclamos. Traslado y Solución del Reclamo**

De las verificaciones practicadas, fueron observados errores en la registración en el Formulario de Reclamos.

Se observó que, no en todos los casos se ingresó en el sistema la fecha del envío del fax (según las constancias del legajo) de traslado a la Prestadora del envío de la carátula del Reclamo.

En un caso, no consta en el legajo ni en el sistema (Reclamo CRCU N° 248/17) el traslado a la Prestadora. En este caso la carga es obligatoria para contabilizar el envío de fax dentro de los 10 minutos de generado el Reclamo (según lo establece la “Carta Compromiso con el Ciudadano” - Motivos N° 8, 10, 11, 12, 13 y 14).

Se observaron, además, errores en los datos ingresados al sistema sobre la fecha de resolución de los Reclamos (v.gr Reclamo CRCU N° 318/17 de Distribuidora de Gas Cuyana S.A., N° 248/17, 376/17; Reclamo Energía San Luis CRCU N° 1/17).



Según el Instructivo de la aplicación informática se debe ingresar en el campo “Fecha de resolución” la fecha de la primera Nota enviada al usuario, ya sea de Verificación, Parcial o Cierre. Y, en caso de emitirse una nueva Nota, se deberá cargar en el campo “Comentario sobre la resolución del reclamo” la fecha y tipo de Nota.

**Observación:**

Además de las situaciones expuestas en puntos anteriores sobre el ingreso al aplicativo de “Gestión de Reclamos” sobre el “tipo” o “motivo” y el tratamiento del reclamo, se observaron algunas deficiencias en el ingreso de datos relativos “Traslado” y “Solución del Reclamo”.

**Recomendación:**

*Se recomienda instruir a los Centros Regionales al adecuado ingreso de los datos en el aplicativo de “Gestión de Reclamos”, para su uso correcto e integral, conforme lo previsto en el “Procedimiento para la Atención de Reclamos y Consultas de Usuarios”, y utilizando para ello los campos previstos en el sistema informático.*

**D.- CONCLUSIÓN**

Como resultado de la labor realizada se entiende necesario revisar los procedimientos internos, a efectos de mantener vigente una herramienta de apoyo para la coordinación de actividades desplegadas por los Centros Regionales y las Gerencias con competencia específica en cada materia, ajustándose a la estructura actual del Organismo y al sistema integrado de Gestión Documental (GDE).

A fin de optimizar los procesos de auditorías y evitar el dispendio de la actividad administrativa del ENARGAS, se entiende necesario intensificar la coordinación de la labor con las Gerencias con competencia específica en la materia.

En relación a la Atención de Reclamos, debería instruirse a los Funcionarios Responsables de los Centros Regionales, sobre la tipificación y clasificación de la procedencia de los Reclamos, su registración en el aplicativo de “Gestión de Reclamos”, y la necesidad de contar con las evaluaciones realizadas por los Funcionarios sobre la gestión del Reclamo antes de proceder a su cierre.

Por último, se entiende necesario, además, realizar el control y supervisión periódico de los reclamos pendientes de cierre.