



INSTALACIONES INTERNAS

INFORME EJECUTIVO

El presente tiene por objeto relevar los procedimientos implementados y las tareas que realiza la Gerencia de Distribución (GD), para el control de la ejecución y habilitación de las instalaciones internas por parte de las Prestadoras del Servicio de Distribución de gas, fundamentalmente en los aspectos normativos relativos a la seguridad.

Se verificó también la tramitación de los Recursos de Reconsideración interpuestos contra las sanciones aplicadas por las Distribuidoras a los Instaladores Matriculados, y se efectuó el seguimiento del Informe UAI N.º 354, en relación a las acciones encaradas por la Gerencia para la implementación del “Registro Nacional de Instaladores Matriculados en Sistemas de Combustión”, conforme lo establecido en la Resolución ENARGAS N.º 1/902/2009.

El período sujeto a revisión abarcó las tareas desarrolladas durante el ejercicio 2019 y, adicionalmente, se verificó el cumplimiento de la planificación de auditorías para el 2020.

Las observaciones que, a juicio de esta UAI, se consideran más relevantes de acuerdo a los elementos de juicio obtenidos durante el desarrollo de las tareas son:

- ✓ Procedimientos internos. Reglamentación (Ref. Observación C.1.)

A la fecha del relevamiento, no se halló evidencia de la existencia de un procedimiento único en el Ente para verificar el cumplimiento de la normativa técnica vigente en materia de Instalaciones Internas.

A fin de que los controles resulten homogéneos resultaría conveniente que, una vez revisado y aprobado el Procedimiento para el Control de la Habilitación de Instalaciones Internas elaborado por la Gerencia de Distribución, se haga extensiva su aplicación a las auditorías de instalaciones internas que se realicen bajo la órbita de las Delegaciones.

- ✓ NAG-226 - Reglamentación y Procedimiento de control (Ref. Observación C.1.1.)

Se encuentra pendiente la emisión la reglamentación de la NAG-226 (2019), “Procedimiento para la Revisión Técnica de las instalaciones internas domiciliarias



Ente Nacional Regulador del Gas

de gas existentes” (RT), que fuera aprobada por RESFC-2019-82-APN-DIRECTORIO#ENARGAS. Por otra parte, cabe señalar que el procedimiento vigente no contempla las disposiciones contenidas en dicha norma, en los aspectos relativos a la verificación de los procedimientos que implementan las Distribuidoras para la Rehabilitación del Servicio (RS) en aquellos casos en que la Prestadora hubiese interrumpido el suministro por cuestiones de seguridad.

Atento el tiempo transcurrido desde su emisión, resulta necesario que se reglamente la aplicación de las disposiciones contenidas en la NAG-226 (2019), y se contemple la elaboración de un procedimiento interno en el que se establezcan los controles a realizar a fin de verificar su cumplimiento.

✓ Registros. Base Unificada de Auditorías (ref. Observación C.2.1.)

De la consulta efectuada al aplicativo informático BU Auditorías pudo verificarse que, durante el período analizado, la Gerencia de Distribución no registró la planificación ni la ejecución de las auditorías relativas al rubro “Instalaciones Internas”, como así tampoco aquellas correspondientes al ejercicio 2020. Asimismo, se constataron debilidades en los mecanismos arbitrados para la medición de las actividades de control, observándose inconsistencias en su cuantificación. Dichas inconsistencias se ven reflejadas en la información que la Gerencia suministró a la Gerencia de Administración, en relación a la ejecución de Metas Físicas, y para la elaboración del Informe Anual del Organismo.

En línea con lo recomendado en auditorías anteriores, resulta necesario que la Gerencia de Distribución arbitre las medidas necesarias a fin de registrar en el aplicativo BU Auditorías, tanto la Planificación como la ejecución de las actividades programadas y no programadas. No obstante, hasta que ello se regularice, se sugiere reforzar los mecanismos de control interno en los registros empleados como soporte para el seguimiento de la actividad realizada, tanto por la Gerencia, como por las Delegaciones.

✓ Ejecución del Plan de Auditorías 2019 (ref. Observación C.2.2.)

Se observa una ejecución del 45% del Plan de Auditorías 2019 aprobado para la Gerencia de Distribución en materia de Instalaciones Internas.

Se recomienda arbitrar los medios necesarios a fin de dar cumplimiento al Plan de Auditorías aprobado por la máxima autoridad, abarcando la totalidad de las Prestadoras del Servicio de Distribución que operan en el ámbito de competencia de la Gerencia de Distribución.

✓ Ejecución del Plan de Auditorías 2020 (ref. Observación C.2.3.)

No obstante en la planificación aprobada para el ejercicio 2020 se indicó la realización de auditorías administrativas relativas al rubro Instalaciones Internas, en el marco de las tareas de trabajo remoto impuestas a partir de Marzo/2020 la Gerencia no estableció procedimientos alternativos de control, a fin de dar cumplimiento a los controles programados, ejecutando al 30/Nov/20 sólo tres (3) auditorías No Programadas (no registradas en la BU Auditorías).



Ente Nacional Regulador del Gas

Al 30/Nov/20, las Delegaciones habían ejecutado el 11.11% de las auditorías programadas, y se había dado inicio a tres (3) auditorías de campo (entre Feb y Mar/2020), sin emisión de Informe de Auditoría.

Atento la situación de trabajo remoto implementada en el marco del DISPO, y hasta tanto no resulte posible realizar auditorías de campo, se recomienda arbitrar los medios para establecer procedimientos alternativos de control a fin de verificar las tareas llevadas a cabo por las Distribuidoras, en el marco de sus obligaciones de control de la normativa vigente.

✓ Auditorías Instalaciones Domiciliarias e Industriales (ref. Observación C.2.4.1.)

Se observaron demoras en el cierre de los procesos de control de Instalaciones Internas que fueran iniciados durante el 2019.

A fin de proceder al cierre de los procesos de control de instalaciones internas domiciliarias iniciados en 2019, resulta necesario que se elaboren los correspondientes Informes de cierre, concluyendo respecto del resultado de los controles y del accionar de la Distribuidora.

✓ Auditorías en Establecimientos Educativos (ref. Observación C.2.4.2.)

No se emitieron los Informes de cierre en los que se concluya respecto del accionar de las Distribuidoras en las revisiones efectuadas sobre las instalaciones internas de los Establecimiento Educativos llevadas a cabo durante el 2019, en el marco del protocolo aprobado por las Resoluciones ENARGAS Nros. 201/18 y N.° 77/19.

A fin de evaluar el accionar de las Distribuidoras y proceder al cierre de los procesos de control iniciados, resulta necesario que se elaboren los correspondientes Informes de cierre de las auditorías ejecutadas.

✓ Recursos de Reconsideración - Sanciones Aplicadas por las Distribuidoras a Instaladores Matriculados de Gas (ref. Observación C.3.)

Se observan demoras en la tramitación y resolución de los Recursos Jerárquicos interpuestos por los Instaladores Matriculados contra las sanciones impuestas por las Distribuidoras. Respecto de las Resoluciones MJ emitidas durante el 2019, se observa que los recursos habían sido interpuestos entre el 2012 y el 2018.

Se recomienda agilizar el análisis de los Recursos Jerárquicos planteados por los Instaladores Matriculados que se encontraban pendientes de análisis por parte de la Gerencia de Distribución. Asimismo, resulta necesario coordinar con la Gerencia de Asuntos Legales las acciones necesarias para identificar los recursos interpuestos que se encuentren pendientes de resolución, a fin de agilizar su tratamiento.

✓ Información Semestral requerida a las Distribuidoras (ref. Observación C.4.)

No se halló evidencia sobre el procesamiento/análisis de la información semestral relativa a los Instaladores Matriculados remitida por las Distribuidoras para el



Ente Nacional Regulador del Gas

2019, ni respecto de reclamos efectuados a aquellas Licenciatarias que no cumplieron con su remisión. La información que continúa siendo remitida, conforme los parámetros determinados en 1995, sólo por algunas Distribuidoras, es acumulada en un expediente en soporte papel, sin más trámite.

Se recomienda revisar los requisitos informativos exigidos en forma semestral a las Licenciatarias en virtud de las Notas ENRG N.° 110/95 y N.° 1269/95 y efectuar un análisis tendiente a implementar la utilización de medios electrónicos para la recepción, análisis y tramitación de la información que resulte de interés para la gestión.

- ✓ Registro Nacional de Instaladores Matriculados en Sistemas de Combustión - Seguimiento Informe UAI N.° 354 (C.6.2.1.) (ref. Observación C.5.)

No pudo hallarse evidencia respecto de la publicación del citado Registro en el sitio web del ENARGAS.

Se reitera lo recomendado en el Informe UAI N.° 354 con relación a la implementación y publicación del “Registro Nacional de Instaladores Matriculados en Sistemas de Combustión”, conforme lo establecido en la Resolución ENARGAS N.° 11/902/2009 (Anexo I).



INFORME ANALÍTICO

A.- OBJETO

Relevar los procedimientos implementados y las tareas de control que realiza la Gerencia de Distribución (GD), para el control de la ejecución y habilitación de las instalaciones internas por parte de las Prestadoras del Servicio de Distribución de gas, fundamentalmente en los aspectos normativos relativos a la seguridad.

B.- ALCANCE

A fin de cumplimentar el objetivo propuesto, se efectuó un relevamiento que abarcó las tareas llevadas a cabo y los procedimientos aplicados por el Área de Utilización de Gas, dependiente de la Gerencia de Distribución (GD), para el control de la ejecución y habilitación de las instalaciones internas. Asimismo, se verificó la utilización del aplicativo informático utilizado para el registro de las Auditorías.

El período sujeto a revisión abarcó las tareas de control desarrolladas durante el ejercicio 2019, considerando principalmente las auditorías que realiza la GD para verificar el cumplimiento de la normativa vigente, por parte de las prestatarias del Servicio de Distribución, en relación con las habilitaciones de instalaciones internas y la supervisión del accionar de los Instaladores de gas por ellas matriculados. Adicionalmente, y con el objeto de verificar el cumplimiento de la planificación de auditorías para el ejercicio 2020 se solicitó la información correspondiente a la Gerencia.

Del total de las treinta y dos (32) Actas labradas durante el período analizado, conforme los registros propios de la Gerencia, se seleccionó al azar una muestra de siete (7) Actas, lo que representa un 21.88% del universo considerado, a fin de verificar el estado de las actuaciones y, en caso de detectarse incumplimientos, la aplicación del régimen sancionatorio establecido en la normativa vigente.

Por otra parte, a efectos de verificar la tramitación de los Recursos de Reconsideración interpuestos contra las sanciones aplicadas por las Distribuidoras a los Instaladores Matriculados, se relevaron las Resoluciones MJ emitidas en el período. Asimismo, se consultó en el Tableau (GDE) a fin de identificar los expedientes iniciados con la trata ENAR00033 - “Resolución de controversias - marco regulatorio gas”. Adicionalmente, se efectuó la consulta de los ingresos registrados en el aplicativo de Gestión Documental Papel (GDP), a fin



Ente Nacional Regulador del Gas

de identificar los recursos presentados por Instaladores Matriculados contra resoluciones de las Licenciatarias en la materia.

Asimismo, se efectuó el seguimiento del Informe UAI N.º 354, en relación a las acciones encaradas por la Gerencia para la implementación del “Registro Nacional de Instaladores Matriculados en Sistemas de Combustión”, conforme lo establecido en la Resolución ENARGAS N.º 1/902/2009.

B.1.- Trabajo Realizado

Por ME-2020-83104321-APN-UAI#ENARGAS (30/Nov) se requirió a la Gerencia de Distribución detallar la normativa y los procedimientos vigentes para el control del accionar de las prestadoras del servicio de Distribución de gas en materia de Instalaciones Internas. Asimismo, se solicitó el Plan de Auditorías elaborado para el 2019, los controles ejecutados durante dicho año, así como el detalle de los expedientes electrónicos iniciados para el seguimiento de las auditorías y/o para el inicio de los procesos sancionatorios correspondientes. Se requirió también informar con respecto a las acciones encaradas para la implementación y publicación del “Registro Nacional de Instaladores Matriculados en Sistemas de Combustión” (Anexo I de la Resolución ENARGAS N.º 1/902/2009).

Por ME-2020-84800538-APN-GD#ENARGAS (04/Dic) la GD solicitó prórroga para dar respuesta a los requerimientos efectuados, y remitió información parcial del registro, en formato Excel, utilizado para el seguimiento de las auditorías realizadas en la materia.

Atento lo allí solicitado, por ME-2020-85386037-APN-UAI#ENARGAS se otorgó prórroga para dar respuesta en forma completa al requerimiento formulado, y se requirió informar respecto del Plan de Auditorías 2020 aprobado con relación al rubro Instalaciones Internas y su ejecución al 30/Nov/2020. Asimismo, y para el caso de no haberse ejecutado las auditorías de campo previstas, se solicitó informar los procedimientos alternativos de control implementados en el marco del trabajo remoto (ASPO).

GD respondió por ME-2020-87662432-APN-GD#ENARGAS (16/Dic), complementando luego con información aclaratoria y complementaria, remitida mediante correos electrónicos.

Se seleccionó al azar una muestra de siete (7) Actas de Auditoría del universo de verificaciones informadas por GD (32 Actas), a saber:

- ✓ Acta GD N.º 58/19
- ✓ Acta GD N.º 59/19
- ✓ Acta GD N.º 60/19
- ✓ Acta GD N.º 61/19
- ✓ Acta GD N.º 143/19
- ✓ Acta GD N.º 149/19
- ✓ Acta GD N.º 173/19



Se efectuaron verificaciones respecto de las registraciones efectuadas en la Base Unificada de Auditorías, y se efectuaron consultas al personal afectado a la temática objeto del presente Informe, a los efectos de relevar los procedimientos implementados para llevar a cabo los controles.

Adicionalmente, se verificó la información expuesta en el Informe Anual 2019 (controles realizados, informes requeridos) y las publicaciones efectuadas en el sitio web del ENARGAS en la materia.

Las tareas de campo se llevaron a cabo entre los meses de noviembre y diciembre de 2020.

B.2.- Marco de Referencia

Para el desarrollo del presente trabajo se consideraron los controles efectuados por el Ente para verificar el cumplimiento de la normativa técnica vigente¹ en materia de Instalaciones Internas, la que se encuentra contemplada, principalmente, en la norma NAG-200 - “Disposiciones y normas mínimas para la ejecución de instalaciones domiciliarias de gas”.

Cabe aquí señalar que, si bien la norma de aplicación vigente para la ejecución de las instalaciones domiciliarias NAG-200, corresponde a la revisión emitida en el año 1982 por la ex-Gas del Estado, mediante diversos actos administrativos se han venido contemplando los avances tecnológicos en los diversos componentes de las instalaciones de gas.

Mediante el dictado de la Resolución ENARGAS N.º 1/902 del 02/Oct/2009 se aprobó el “Régimen de Matrículas para Instalador de Sistemas de Combustión” y el “Plan de Capacitación en Sistemas de Combustión de Gas”.

En el 2019, por RESFC-2019-82-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, se aprobó la NAG-226 - “Procedimiento para la revisión técnica de las instalaciones internas domiciliarias de gas existentes”. Dicha norma establece el procedimiento que se debe aplicar para realizar la inspección de las instalaciones domiciliarias, a los efectos de la verificación de su aptitud técnica, ya sea para una revisión en operación o para su rehabilitación por corte del suministro. Esta constituye una nueva normativa destinada a cubrir el tratamiento específico que requieren las instalaciones existentes, amparadas por la norma de aplicación al momento de su habilitación, con el objeto de verificar si se mantienen sus condiciones de seguridad. Cabe señalar que la NAG-226 será de aplicación en dos supuestos distintos:

¹ La normativa vigente en materia de Instalaciones Internas se encuentra publicada en el sitio web del ENARGAS en el apartado Normativa - Normas Técnicas - Grupo 2.
<https://www.enargas.gob.ar/secciones/normativa/normas-tecnicas-items.php?grupo=2>



Ente Nacional Regulador del Gas

- (i) Rehabilitación del servicio (RS): acción de reposición del servicio del cliente, en los casos en que la Prestadora hubiese interrumpido el suministro por cuestiones de seguridad; y
- (ii) Revisión Técnica (RT): proceso de inspección, con el fin de evaluar las condiciones técnicas mínimas de seguridad que deben reunir las instalaciones internas y los artefactos de gas natural instalados, en cuanto a su estado, ubicación, funcionamiento y evacuación de los productos de la combustión.

Asimismo, mediante la citada Resolución, se instruyó a las Distribuidoras a implementar y adecuar sus procedimientos operativos para la rehabilitación del servicio en aquellas instalaciones en las que se hubiese interrumpido el servicio por razones de seguridad. Además, se estableció que la reglamentación de la aplicación de la NAG-226, para los supuestos de la Revisión Técnica de las instalaciones internas domiciliarias en servicio, se realizará oportunamente por cuerda separada (establecimiento de un procedimiento de revisión periódica para instalaciones internas existentes).

Por otra parte, en el marco de las acciones tendientes a garantizar el uso del gas en condiciones de seguridad, se impulsó una nueva revisión de las instalaciones de gas de todos los establecimientos educativos del país. Así, por RESFC-2018-201-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, se instruyó a las Distribuidoras a diseñar, de forma coordinada con las Autoridades Educativas de su área licenciada, un protocolo de verificación y un plan de acción para realizar, a su cargo y costo, así como inspecciones de seguridad a las instalaciones de gas de todos los establecimientos educativos, oficiales y privados, en todos los niveles existentes en su área, con el objetivo de prevenir accidentes derivados de dichas instalaciones. Se fijó como plazo máximo de presentación el 31 de octubre de 2018.

Por RESFC-2019-77-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, se comunicó a las Distribuidoras que los protocolos de inspección resultaban adecuados para el cumplimiento de los objetivos de la RESFC-2018-201-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, estableciéndose un plazo de tres (3) años, contados a partir del 1º/Mar/2019, para la ejecución de las inspecciones de seguridad de las instalaciones de gas de todos los establecimientos educativos, oficiales y privados, en los términos de los protocolos allí detallados.

Por RESOL-2020-232-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, del 24/Ago/2020, se otorgó a las Distribuidoras un plazo de noventa (90) días corridos a partir de que se disponga el cese de las medidas de ASPO y DISPO, para que efectúen las tareas correspondiente a fin de verificar si han sido regularizados los defectos secundarios que hayan detectado, como consecuencia de las inspecciones de todos los establecimientos educativos, en tanto no se vean afectadas cuestiones que impliquen un riesgo de seguridad para las personas y/o para los bienes. Asimismo, se instruyó a las Distribuidoras para que pongan en conocimiento de las autoridades educativas de su área licenciada, el listado de los establecimientos en los que se hayan detectado defectos, principales y secundarios, conforme lo



Ente Nacional Regulador del Gas

establecido por la NAG-226; a la vez que deberán en todo momento considerar que, en caso de encontrarse eventualmente comprometida la seguridad pública, las Distribuidoras deberán coordinar las acciones que resulten menester en su calidad de Licenciatarias del Servicio Público a fin de resguardar el bien jurídico protegido, sin soslayar las medidas de salubridad que pudieren corresponder adoptar en razón de la pandemia. Finalmente, se estableció que, en aquellos casos en que se hayan dispuesto medidas de DISPO, las Licenciatarias deberán comenzar las acciones pertinentes en el plazo razonable que amerite la conjunción de los bienes jurídicos involucrados, debiendo tener presente que nada de lo expuesto obsta a lo determinado por el inciso 17 del Art. 6° del Decreto N° 297/20², cuando éste resulte de aplicación.

B.3.- Funciones del Área de Utilización del Gas

A continuación, se detallan las funciones del Área de Utilización del Gas, dependiente de la Gerencia de Distribución:

- ✓ Atender consultas y reclamos de los usuarios relacionados con las instalaciones internas residenciales y comerciales; y con los elementos aprobados necesarios para el uso del Gas Natural y Gas Licuado de Petróleo distribuido por redes.
- ✓ Investigar las causas de accidentes y siniestros en instalaciones internas.
- ✓ Participar en peritajes ordenados por la Justicia y/o requeridos por las fuerzas de seguridad.
- ✓ Intervenir en los aspectos técnicos inherentes a instalaciones internas residenciales y comerciales.
- ✓ Verificar el cumplimiento de las actividades de control llevadas a cabo por los prestadores del servicio, en materia de matriculación de instaladores y aprobación, y habilitación de instalaciones internas.
- ✓ Intervenir en los aspectos técnicos de toda controversia suscitada entre instaladores matriculados y Licenciatarias de Distribución por la aplicación de sanciones.

B.4.- Procedimientos aplicables

Conforme lo informado por la Gerencia de Distribución, los procedimientos internos vigentes en la materia, son los identificados como:

- Procedimiento para el Control de la Habilitación de Instalaciones Internas (Código: GD-JUG-PO-05 - Versión: 1.0 - Marzo/2014).
- Informe Técnico para Instalaciones Internas (Código: GD-JUG-FO-04 Versión: 1.0).
- Acta de Auditoría (Código: GD-JUG-FO-01- Versión: 1.0).
- Informe de Auditoría (Código: GD-JUG-FO-02 - Versión: 1.0).

² El Artículo 6° del Decreto N.° 297/20 determina que quedan exceptuadas del cumplimiento del “aislamiento social, preventivo y obligatorio” y de la prohibición de circular, las personas afectadas a las actividades y servicios declarados esenciales en la emergencia, y sus desplazamientos deberán limitarse al estricto cumplimiento de esas actividades y servicios, indicando expresamente en su inciso 17 el “Mantenimiento de los servicios básicos (agua, electricidad, gas, comunicaciones, etc.) y atención de emergencias”.



C.- COMENTARIOS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

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

C.1.- Procedimientos internos. Reglamentación

Cabe señalar que, a la fecha del Informe UAI N° 354 (May/2014), el Procedimiento para el Control de la Habilitación de Instalaciones Internas (Código: GD-JUG-PO-05 - Versión: 1.0 - Marzo/2014) se encontraba en proceso de revisión. En dicho documento se describen los procedimientos a desarrollar para verificar, por medio de auditorías, que las tareas de habilitación de las instalaciones internas realizadas por las Prestadoras, se ajusten a lo establecido en la normativa vigente. Comprende el control de las instalaciones internas domiciliarias, comerciales e industriales, siempre que se encuentren dentro del alcance de la NAG-200.

Asimismo, entre los documentos que se encontraban en revisión, puede mencionarse la “Lista de Verificación Instalaciones Internas” (GD-JUG-FO-11), donde se detallan las verificaciones a realizar durante las auditorías, indicándose los puntos de la normativa a controlar (v.g.: planos de la instalación, Formularios de posibilidad de suministro y de inspección parcial y final, gabinete/medidor, cañerías y accesorios, artefactos y conductos de ventilación).

Al respecto, la utilización de planillas del tipo “check-list” que incluyan los puntos relevantes y aspectos normativos a controlar, permitiría dejar evidencia clara de los controles aplicados durante las auditorías de campo. Asimismo, serviría de guía para asegurar la integridad de las revisiones y la homogeneidad en los criterios a aplicar por los auditores intervinientes, tanto de la Gerencia de Distribución como de las Delegaciones.

Por otra parte, para la realización de auditorías de instalaciones domiciliarias en las Licenciatarias de Distribución y las Subdistribuidoras que operan en el ámbito de influencia de las Delegaciones, se utiliza actualmente la guía denominada “AUDITORÍA DE INSTALACIÓN INTERNA” (AUCR-GD-05 - Revisión 00 - Aprobada el 30/Nov/19 por GD y la ex-AUCR). Dicha guía, fue elaborada con el objeto de establecer las pautas mínimas para el control de la correcta aplicación de la norma NAG-200 en las instalaciones internas abastecidas desde redes de baja o media presión.

Observación:

A la fecha del relevamiento, no se halló evidencia de la existencia de un procedimiento único en el Ente para verificar el cumplimiento de la normativa técnica vigente en materia de Instalaciones Internas.



Recomendación:

A fin de que los controles resulten homogéneos resultaría conveniente que, una vez revisado y aprobado el Procedimiento para el Control de la Habilitación de Instalaciones Internas elaborado por la Gerencia de Distribución, y efectuadas las adaptaciones que resulten necesarias, con la participación de la Gerencia Regional Delegaciones, se haga extensiva su aplicación a las auditorías de instalaciones internas que se realicen bajo la órbita de las Delegaciones.

C.1.1.- NAG-226 - “Procedimiento para la revisión técnica de las instalaciones internas domiciliarias de gas existentes” - Reglamentación y Procedimiento de control

En la NAG-226 se establece el “Procedimiento para la revisión técnica de las instalaciones internas domiciliarias de gas existentes”. Allí se establece el procedimiento que deben aplicar las Distribuidoras para realizar la inspección de las instalaciones domiciliarias, a los efectos de la verificación de su aptitud técnica, ya sea para una revisión en operación o para su rehabilitación por corte del suministro. Esta normativa está destinada a cubrir el tratamiento específico que requieren las instalaciones existentes, amparadas por la norma de aplicación al momento de su habilitación, con el objeto de verificar si se mantienen sus condiciones de seguridad.

Respecto de la aplicación de la citada norma para los supuestos de la Revisión Técnica (RT) de las instalaciones internas domiciliarias en servicio, GD manifestó que se elaboraron distintas alternativas a fin de propiciar una reglamentación de la NAG-226, que permita aplicarla en forma armónica junto a la NAG-200, en orden a que las inspecciones efectuadas por las Distribuidoras a las instalaciones internas domiciliarias de los usuarios resulten un diagnóstico completo de su estado, en el que se deje constancia de la totalidad de los defectos observados y la indicación clara de aquellos que requieren su regularización previa para reestablecer el servicio. No obstante ello, a la fecha no pudo llegarse a un consenso con el Servicio Jurídico respecto del proyecto en análisis. Según lo manifestado por GD, la demora en su reglamentación obedecería a la necesidad de someter el documento a una “consulta pública”, previo a su emisión.

Observación:

A la fecha del presente Informe se encuentra pendiente la emisión la reglamentación de la NAG-226 (2019) “Procedimiento para la Revisión Técnica de las instalaciones internas domiciliarias de gas existentes” (RT), que fuera aprobada por RESFC-2019-82-APN-DIRECTORIO#ENARGAS.

Por otra parte, cabe señalar que el procedimiento vigente no contempla las disposiciones contenidas en la norma NAG-226 (2019), en los aspectos relativos a la verificación de los procedimientos que implementan las Distribuidoras para la Rehabilitación del Servicio (RS), en aquellos casos en que la Prestadora hubiese interrumpido el suministro por cuestiones de seguridad.



Ente Nacional Regulador del Gas

Recomendación:

Atento el tiempo transcurrido desde su emisión, resulta necesario que se reglamente la aplicación de las disposiciones contenidas en la NAG-226 (2019), con relación a la Revisión Técnica (RT) de las instalaciones internas existentes. Se estima necesario también contemplar la elaboración de un procedimiento interno en el que se establezcan los controles a realizar a fin de verificar el cumplimiento de la NAG-226, por parte de las Prestadoras del Servicio de Distribución para la Rehabilitación del Servicio (RS), en aquellos casos en que la Prestadora hubiese interrumpido el suministro por cuestiones de seguridad.

C.2.- Auditorías

La Gerencia de Distribución programó para el 2019 la realización de un total de veinte (20) auditorías relacionadas con el rubro “Instalaciones domiciliarias e industriales”. Entre las ejecutadas por la Gerencia durante el período sujeto a revisión, se incluyen:

- verificaciones de los procedimientos implementados por las Distribuidoras para el control de las habilitaciones de instalaciones internas. Los controles se realizan en dependencias de las Prestatarias, donde se verifican los legajos de las aprobaciones efectuadas, y en los domicilios de los usuarios a fin de realizar una inspección “in situ” de los suministros correspondientes a las instalaciones internas aprobadas por la Distribuidora;
- verificaciones puntuales originadas en denuncias/reclamos/medios de prensa;
- controles de instalaciones de gas en Establecimientos Educativos (EE), en el marco del Protocolo aprobado por el ENARGAS (Resoluciones ENARGAS N° 201/18 y N° 77/19).

C.2.1.- Registros. Base Unificada de Auditorías

En el marco del ambiente de control del Organismo se desarrolló un sistema informático para el registro de las auditorías realizadas por las distintas unidades organizativas, como mecanismo para establecer un procedimiento interno, integral e integrado, para el circuito administrativo en cuestión.

De las consultas realizadas a la BDU Auditorías sobre el rubro Instalaciones Internas, sólo se pudo constatar el registro de las verificaciones efectuadas por las Delegaciones a requerimiento de la Gerencia de Distribución (auditorías de campo programadas y ejecutadas durante el ejercicio).

En virtud de ello, se solicitó a GD el detalle de los controles realizados durante el 2019, información que fue remitida en formato de planillas de cálculo -Excel- y se corresponde con un registro propio de la Gerencia. A efectos de constatar la calidad de la información de dicho registro, se procedió al cruce de datos de las actividades ejecutadas en el 2019 con las Metas Físicas y el Informe Anual.



Del análisis del registro GD -Excel- se verificó que cuatro (4) de las Actas labradas (de un total de 22 casos), correspondientes al rubro Instalaciones Domiciliarias e Industriales, se corresponden con una misma auditoría, motivo por el cual la información remitida por la Gerencia para las Metas Físicas y para el Informe Anual no refleja la cantidad de auditorías realizadas sino la cantidad de Actas labradas, desvirtuando así el análisis entre lo planificado y su cumplimiento.

Por otra parte, y respecto del registro de la actividad desplegada por las Delegaciones, se constató que GD omitió informar tres (3) auditorías registradas en la BU Auditorías por las Delegaciones (en forma coincidente con lo informado en el Informe Anual 2019). Ello representa un desvío del 6% sobre el total registrado en la BU Auditorías y lo publicado en el Informe Anual 2019 (53).

Al respecto, y conforme el cruce efectuado, la diferencia entre ambos registros obedece a tres (3) Constataciones No Programadas (Acta CRS N° 46/19, Actas CRR Nros. 61/19 y 167/19) ejecutadas por las Delegaciones y no consideradas en los registros remitidos a esta UAI por la Gerencia de Distribución. Cabe señalar que, sólo el último de los casos citados se encuentra identificado en la BU Auditorías con número de expediente, no obstante lo cual el número registrado -EX-2019-00177382-APN-AUCR#ENARGAS- no existe en GDE. Por ello, en ninguno de los casos citados pudo verificarse lo actuado por la Gerencia de Distribución en la materia.

Por último, cabe señalar que en la BU Auditorías se observó la duplicación de un registro, correspondiente al Acta CRSJ N° 12/19 (EX2019-68636889-APN-AUCR#ENARGAS), por lo tanto, el total de auditorías ejecutadas por las Delegaciones durante el 2019 sería de cincuenta y dos (52), difiriendo en una (1) con lo publicado en el Informe Anual (53).

Observación:

De la consulta efectuada al aplicativo informático BU Auditorías pudo verificarse que, durante el período alcanzado, la Gerencia de Distribución no registró la planificación ni la ejecución de las auditorías relativas al rubro “Instalaciones Internas”, como así tampoco aquellas correspondientes al ejercicio 2020. Asimismo, se constataron debilidades en los mecanismos arbitrados para la medición de las actividades de control, observándose inconsistencias en su cuantificación. Dichas inconsistencias se ven reflejadas en la información que la Gerencia suministró a la Gerencia de Administración, en relación a la ejecución de Metas Físicas, y para la elaboración del Informe Anual del Organismo.

Recomendación:

En virtud de lo expuesto, y en línea con lo recomendado en auditorías anteriores, resulta necesario que la Gerencia de Distribución arbitre las medidas necesarias a fin de registrar en el aplicativo BU Auditorías, tanto la Planificación como la ejecución de las actividades programadas y no programadas. Ello, a fin de que la información relativa a la ejecución de las metas físicas y la remitida para su



Ente Nacional Regulador del Gas

publicación en el Informe Anual resulte consistente y surja de una única base de datos.

No obstante, hasta que ello se regularice, se sugiere reforzar los mecanismos de control interno en los registros empleados como soporte para el seguimiento de la actividad realizada, tanto por la Gerencia, como por las Delegaciones.

C.2.2.- Ejecución del Plan de Auditorías 2019

Conforme la información obtenida de los registros llevados por la GD y el relevamiento efectuado, a continuación se resumen las auditorías ejecutadas y planificadas para el ejercicio:

| Plan de Auditorías 2019 - Gerencia de Distribución | | | | | | |
|--|--|--------------|-----------|--|-------------|----------|
| Trimestre | Instalaciones Domiciliarias e Industriales | | | Instalaciones de Establecimientos Educativos | | |
| | Prog. | Ejec. | No Prog. | Prog. | Ejec. | No Prog. |
| 1° | 2 | - | 5 | 2 | - | - |
| 2° | 4 | 1 | 1 | 2 | - | - |
| 3° | 4 | - | 8 | 2 | 6 | - |
| 4° | 2 | - | 4 | 2 | 2 | 2 |
| Total | 12 | 1 | 18 | 8 | 8 | 2 |
| % Ejec. | | 8.33% | | | 100% | |

Del cuadro y conforme lo manifestado por la propia Gerencia, se observa que dieciocho (18) de las diecinueve (19) auditorías ejecutadas por GD en Instalaciones Domiciliarias e Industriales se corresponderían con controles “No programados”. En cuanto a los controles realizados en instalaciones de establecimientos educativos, se labraron un total de diez (10) Actas, superando los ocho (8) controles programados para el ejercicio.

De las revisiones realizadas y del análisis efectuado sobre la muestra, pudo verificarse que cuatro (4) de las actas labradas en el ejercicio corresponden a una misma auditoría. Conforme lo manifestado por personal del Área de Utilización del Gas, las Actas N° 58, 59, 60 y 61/19, ejecutadas entre el 15 y el 17/May/19, constituyen una sola auditoría. En la primera, de dichas Actas se asistió a la Distribuidora GASBAN, donde se revisaron los legajos, mientras que en las tres siguientes se concurrió a los domicilios de los usuarios residenciales para verificar la correlación de lo constatado en los legajos y el estado de las instalaciones.

De lo expuesto se desprende que la GD sólo realizó una (1) de las auditorías programadas para el 2019, no registrándose controles a la Distribuidora METROGAS, a excepción de los controles puntuales efectuados en domicilios o industrias, ya sea en función de denuncias/reclamos, y/o por verificaciones realizadas de oficio, ante publicaciones en medios de prensa.

Observación:



Ente Nacional Regulador del Gas

De lo expuesto, se observa una ejecución del 45% del plan de auditorías 2019 aprobado para la Gerencia de Distribución en materia de Instalaciones Internas, y la realización de un total de veinte (20) auditorías “No programadas”, es decir realizadas de oficio y/o a fin de efectuar verificaciones originadas en denuncias/reclamos y/o publicaciones periodísticas relacionadas con el accionar de las Distribuidoras en la materia.

Recomendación:

Se recomienda arbitrar los medios necesarios a fin de dar cumplimiento al Plan de Auditorías aprobado por la máxima autoridad, abarcando la totalidad de las Prestadoras del Servicio de Distribución que operan en el ámbito de competencia de la Gerencia de Distribución.

Asimismo, y atento lo recomendado en el pto. C.2.1. del presente Informe, se reitera la necesidad de que la Gerencia de Distribución registre en el aplicativo Base Unificada de Auditorías, tanto el Plan de Auditorías que se apruebe anualmente para la Gerencia, como su ejecución.

C.2.3.- Ejecución del Plan de Auditorías 2020

Respecto del Plan de Auditorías 2020 aprobado para la Gerencia de Distribución, se programó la realización de un total de veinte (20) auditorías, ocho (8) en Instalaciones de Establecimientos Educativos (5 administrativas y 3 de campo) y doce (12) en Instalaciones Domiciliarias e Industriales (auditorías de campo).

Respecto de su ejecución al 30/Nov/20, la Gerencia de Distribución, en respuesta al requerimiento efectuado por esta UAI, manifestó lo siguiente:

“...corresponde tener presente que mediante el Decreto N° 260/20 del 12 de marzo de 2020 se amplió, por el plazo de UN (1) año, la emergencia pública en materia sanitaria establecida por la Ley N° 27.541, en virtud de la pandemia declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en relación con el COVID-19.

En virtud de la pandemia referida, a través del Decreto N° 297/20 se estableció una medida de aislamiento social, preventivo y obligatorio, que fue prorrogada sucesivamente.

Con posterioridad, mediante el Decreto N° 641 del 2 de agosto de 2020, se dispusieron mediadas de “aislamiento social, preventivo y obligatorio” y de “distanciamiento social preventivo y obligatorio” según correspondiera, conforme a determinados parámetros epidemiológicos y sanitarios allí definidos, de los diversos aglomerados urbanos.

Y, finalmente, el Decreto N° 956/2020 del 29 de noviembre de 2020, estableció que la medida de “distanciamiento social, preventivo y obligatorio”, que regirá desde el día 30 de noviembre de 2020 hasta el día 20 de diciembre de 2020, inclusive.

Por otra parte, la misma norma dispuso que “que “Las trabajadoras y los trabajadores pertenecientes a las jurisdicciones, organismos y entidades del Sector Público Nacional, Provincial, Municipal y de la CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES que cumplan sus tareas en el AMBA, conforme se define en el artículo 3° del presente, cualquiera sea su modalidad de contratación, deberán abstenerse de concurrir a sus lugares de trabajo salvo que sean convocados o convocadas por las respectivas autoridades. Quienes estén dispensados de concurrir, realizarán sus tareas, en tanto ello sea posible, desde su lugar



Ente Nacional Regulador del Gas

de residencia, de conformidad con las indicaciones de la autoridad jerárquica correspondiente."

En resumen, de acuerdo con lo indicado, y considerando que la ejecución de las citadas auditorías requiere que auditores del ENARGAS concurren a las sedes de las Distribuidoras para verificar la documentación obrante en distintos legajos, trasladándose posteriormente a algunos domicilios vinculados con ellos, su realización fue suspendida desde marzo de 2020. Por otra parte, la ya señalada naturaleza de los controles impidió el establecimiento de procedimientos alternativos mediante la modalidad remota.

Por otra parte, con relación a las señaladas auditorías internas correspondientes al año 2020, solamente se constató la realización de tres (3) "no programadas" realizadas por esta Gerencia."

Con relación a la actividad desarrollada por las Delegaciones para el ejercicio 2020, esta Auditoría Interna verificó la siguiente información registrada en la BUAuditorías, respecto del Plan aprobado:

| Plan de Auditorías 2020 - Delegaciones | | |
|--|---------------|------------------------|
| Rubro: Instalaciones Internas | | |
| Auditorías | Planificación | Ejecución al 30/Nov/20 |
| Planificadas | 45 | |
| Finalizadas | 5 | 11.11% |
| Iniciadas | 3 | 6.67% |
| Pendientes | 37 | 82.22% |

Observación:

No obstante en la planificación aprobada para el ejercicio 2020 se indicó la realización de auditorías administrativas relativas al rubro Instalaciones Internas, en el marco de las tareas de trabajo remoto impuestas a partir de Marzo/2020 la Gerencia no estableció procedimientos alternativos de control, a fin de dar cumplimiento a los controles programados, ejecutando al 30/Nov/20 sólo tres (3) auditorías No Programadas (no registradas en la BUAuditorías).

Por su parte, al 30/Nov/20, las Delegaciones habían ejecutado cinco (5) auditorías, sobre un total de cuarenta y cinco (45) programadas para el ejercicio (11.11%) y una (1) auditoría No Programada. Asimismo, se ha dado inicio a tres (3) auditorías de campo (entre los meses de Feb y Mar/2020), asentadas en la BUAuditorías en estado de "Iniciadas", respecto de las cuales a la fecha de relevamiento no se había registrado la emisión del correspondiente Informe de Auditoría.

Recomendación:

Atento la situación de trabajo remoto implementada en el marco del DISPO, y hasta tanto no resulte posible realizar auditorías de campo, se recomienda arbitrar los medios para establecer procedimientos alternativos de control a fin de verificar las tareas llevadas a cabo por las Distribuidoras, en el marco de sus obligaciones de control de la normativa vigente en materia de instalaciones internas.



C.2.4.- Análisis de la Muestra

Respecto de las auditorías incluidas en la muestra, se expone a continuación el resultado del análisis efectuado, indicándose, en cada caso, el estado de trámite de los actuados relevados:

C.2.4.1.- Auditorías Instalaciones Domiciliarias e Industriales

- **Actas 58 a 61/19** (EX-2019-93131894-APN-GD#ENARGAS): se labraron cuatro (4) Actas relacionadas con habilitaciones internas domiciliarias, realizándose controles de legajos en dependencias de NATURGY BAN y una muestra de domicilios. Ante la falta de respuesta de la Licenciataria para que produzca información sobre las citadas actas GD emitió Informe Técnico con observaciones, y remitió el EE a GAL para su intervención.
Estado de trámite: Para imputación en GAL desde el 29/Dic/20.

- **Acta 143/2019** (EX-2020-85839415-APN-GD#ENARGAS): en el Acta labrada el 07/Ago/19 (IF-2020-84583826-APN-GD#ENARGAS) se indica incorrectamente la identificación del IF presentado por la usuaria, siendo su presentación por inconvenientes en la instalación interna/rehabilitación del servicio. El Anexo A (formulario dejado en el domicilio por la Distribuidora) no se encuentra como archivo embebido al IF del Acta, así como tampoco otras cinco (5) actuaciones más enviadas por la propia usuaria.
Estado de trámite: Pendiente de análisis y emisión de Informe Técnico.

- **Acta 149/19** (EX-2020-85839254-APN-GD#ENARGAS): El expediente se encontraba en estado de “Iniciación” en GDE, resultando visible sólo la carátula al momento del relevamiento. Ante el requerimiento efectuado durante la auditoría de pasarlo a “Tramitación”, GD procedió a emitir una nota a METROGAS requiriéndole que indique el estado de situación de la instalación, y produzca la información pertinente.
Estado de trámite: Pendiente de análisis y emisión de Informe Técnico.

Observación:

Se observaron demoras en el cierre de los procesos de control de Instalaciones Internas que fueran iniciados durante el 2019.

Respecto de la muestra relevada, pudo comprobarse que, a la fecha de relevamiento (Dic/2020), no se había producido el cierre de los procesos de control, restando concluir los análisis de lo actuado a fin de emitir los correspondientes Informes Técnicos en los que se concluya respecto del accionar de las Distribuidoras en las revisiones efectuadas sobre las instalaciones internas relevadas.

Recomendación:

A fin de proceder al cierre de los procesos de control de instalaciones internas domiciliarias iniciados en 2019, resulta necesario que se elaboren los



Ente Nacional Regulador del Gas

correspondientes Informes de cierre de las auditorías, concluyendo respecto del resultado de los controles y del accionar de la Distribuidora.

C.2.4.2. Auditorías en Establecimientos Educativos

Conforme lo manifestado por la GD, las auditorías realizadas en Establecimientos Educativos (EEd) durante el 2019 fueron destinadas a atender casos que por la naturaleza y particularidad de las instalaciones podrían generar algún tipo de conflicto entre la Distribuidora y el establecimiento. En esas auditorías, personal de GD acompaña al personal técnico de la Licenciataria, a fin de verificar su actuación de acuerdo a la normativa vigente. Si no surgen observaciones respecto al accionar de la Distribuidora, correspondería realizar los Informes de cierre.

Respecto del cumplimiento del cronograma de inspecciones comprometido, GD manifestó que su control es evaluado a partir de la presentación de la información que deben registrar las Prestadoras. En ese sentido, a partir de la Resolución ENARGAS N.° 201/18, se desarrolló un procedimiento para que las Distribuidoras informen la ejecución del plan, de forma periódica, a la Autoridad Regulatoria, a fin de verificar el grado de avance de las tareas. La información es remitida de manera electrónica, mediante la utilización del Sistema Automático de Remisión Informática (SARI).

Conforme lo manifestado por la Gerencia, y dadas las restricciones derivadas de la pandemia COVID-19, mediante el dictado de la Resolución ENARGAS N.° 232/2020, se prorrogó el plazo para que las Licenciatarias verifiquen si han sido regularizados los defectos secundarios que fueran detectados en las revisiones efectuadas en los Establecimientos Educativos. Cabe destacar que dichos defectos secundarios son aquellos que no implican riesgo a la seguridad para las personas y/o para los bienes.

Conforme la revisión efectuada sobre la muestra (Acta N.° 173/2019), se constató que falta la emisión del correspondiente Informe de Auditoría a fin de concluir respecto del accionar de la Distribuidora y proceder al cierre de la auditoría.

Observación:

De la revisión efectuada sobre la muestra pudo verificarse que, a la fecha de relevamiento, no se habían emitido los Informes de cierre en los que se concluya respecto del accionar de las Distribuidoras en las revisiones efectuadas sobre las instalaciones internas de los Establecimiento Educativos llevadas a cabo durante el 2019, en el marco del protocolo aprobado por las Resoluciones ENARGAS Nros. 201/18 y N.° 77/19.

Recomendación:

A fin de evaluar el accionar de las Distribuidoras y proceder al cierre de los procesos de control iniciados en 2019, resulta necesario que se elaboren los



Ente Nacional Regulador del Gas

correspondientes Informes de cierre de las auditorías ejecutadas en Establecimientos Educativos. Ello por cuanto en las Actas de Auditoría sólo se efectúa una descripción del trabajo realizado, resultando esencial la elaboración del correspondiente Informe, donde se concluya respecto del resultado de los controles y del accionar de cada Distribuidora.

C.3.- Recursos de Reconsideración - Sanciones Aplicadas por las Distribuidoras a Instaladores Matriculados de Gas

Los Contratos de Transferencia establecen, entre las obligaciones de las Distribuidoras, el otorgamiento de Matrículas para Instaladores de gas, aplicando las normas de Gas del Estado sobre el particular. Entre las facultades allí otorgadas se encuentra la aplicación del régimen sancionatorio previsto en las Disposiciones y Normas Mínimas (NAG-200, Cap. 8, Art. 8.8. “Penalidades”). Al respecto, cabe señalar que el procedimiento denominado “GD 02- Recurso de Reconsideración de Sanciones a Instaladores Matriculados” tiene por objeto resolver los recursos planteados por los Instaladores Matriculados de gas contra las sanciones aplicadas por las Distribuidoras, en el marco de sus competencias.

De la consulta realizada sobre el total de Resoluciones, pudo verificarse que durante el 2019 se emitieron seis (6) Resoluciones MJ relacionadas con Recursos de Reconsideración presentados por Instaladores Matriculados contra las sanciones aplicadas por las Distribuidoras. Conforme pudo observarse, dichos recursos fueron planteados por los Instaladores Matriculados entre el 2012 y el 2018, tramitando todos ellos en expedientes originados antes de la implementación del GDE en el Organismo (en formato papel).

Por otra parte, de las consultas efectuadas se verificó que durante el 2019 se formaron dos expedientes digitales relacionados con la temática, a saber:

- EX-2019-95455948-APN-GD#ENARGAS - Estado de trámite: conforme lo manifestado por GD, el expediente fue remitido a GAL a los fines de proseguir con el procedimiento sancionatorio pertinente.
- EX-2019-104966398-APN-GD#ENARGAS: Sólo pudo visualizarse la carátula y un pase, sin documentos vinculados. Estado de trámite: Sin movimientos desde su apertura.

De la consulta efectuada en el Tableau (GDE) pudo verificarse que durante el 2019 no se formaron expedientes con la trata ENAR00033- “Resolución de controversias - marco regulatorio gas”, a fin de dar tratamiento de los Recursos Jerárquicos presentados por los Instaladores Matriculados contra las sanciones impuestas por las Distribuidoras.

Al respecto, de la consulta sobre los Ingresos registrados en el aplicativo de Gestión Documental Papel (GDP), por la voz “Instalador”, se detectaron tres (3) Recursos Jerárquicos contra sanciones impuestas por las



Ente Nacional Regulador del Gas

Licenciatarias. Consultada GD respecto de su tramitación, se indica a continuación lo actuado por la Gerencia y el estado de trámite de los actuados a Dic/2020:

1. **IF-2019-98529073-APN-AUCR#ENARGAS:** Recurso Jerárquico contra una sanción de baja como Instalador Matriculado de 1^a. Categoría. Estado de trámite: pendiente de resolución en GAL desde el 16/Mar/20.
2. **IF-2019-62558869-APN-SD#ENARGAS:** Recurso Jerárquico en Subsidio actualmente en GD, sin información de apertura de expediente para su tramitación. Estado de trámite: pendiente de análisis por GD.
3. **IF-2019-62566624-APN-SD#ENARGAS:** Recurso Jerárquico en Subsidio. Estado de trámite: Pendiente de análisis por GD.

Observación:

Se observan demoras en la tramitación y resolución de los Recursos Jerárquicos interpuestos por los Instaladores Matriculados contra las sanciones impuestas por las Distribuidoras. Respecto de las Resoluciones MJ emitidas durante el 2019, se observa que los recursos habían sido interpuestos entre el 2012 y el 2018.

Por otra parte, cabe señalar que la trata utilizada para la caratulación de los expedientes iniciados para su tramitación (ENAR00009) se correspondería con los Recursos Jerárquicos presentados contra las resoluciones de Funcionarios Responsables (reclamos).

Recomendación:

Se recomienda agilizar el análisis de los Recursos Jerárquicos planteados por los Instaladores Matriculados que, a la fecha de relevamiento, se encontraban pendientes de análisis por parte de la Gerencia de Distribución. Asimismo, resulta necesario coordinar con la Gerencia de Asuntos Legales las acciones necesarias para identificar los recursos interpuestos que se encuentren pendientes de resolución, a fin de agilizar su tratamiento.

Respecto de la caratulación de los expedientes, correspondería utilizar para estos casos la trata ENAR00033, prevista en el GDE para la “Resolución de Controversias - Marco Regulatorio Gas”.

C.4.- Información Semestral requerida a las Distribuidoras

Conforme lo publicado en el Informe Anual 2019, y respecto de la información requerida a las Licenciatarias, pudo verificarse que semestralmente las Distribuidoras deben remitir al ENARGAS información relativa a las sanciones aplicadas a los Instaladores Matriculados.

Al respecto, y conforme lo requerido por Nota ENRG/GD/GAL/GR/D N° 110/95, se solicitó a las Licenciatarias de Distribución que produzcan información semestral acerca de:

- a) Cantidad de matrículas otorgadas a instaladores, por categoría y centro de atención.
- b) Cantidad de multas y suspensiones de hasta seis (6) meses aplicadas a instaladores, discriminadas, conforme a lo establecido por las Disposiciones y Normas Mínimas para la Ejecución de Instalaciones Domiciliarias de Gas Natural, por centro de atención.



Ente Nacional Regulador del Gas

- c) Cantidad de suspensiones mayores de seis (6) meses, inhabilitaciones y bajas, nómina de sus titulares y breve reseña de los motivos de las sanciones, por centro de atención.
- d) Cantidad de pedidos de inspecciones, por centro de atención.
- e) Porcentaje de inspecciones realizadas por sobre las solicitadas, por cada centro de atención.
- f) En caso que la Distribuidora no efectúe la totalidad de las inspecciones que se le solicitan, indicar en qué momento estará en condiciones de materializarlas en forma integral, debiendo ser este lapso debidamente razonable.

Al respecto, GD manifestó que desde 1995 la información semestral requerida y remitida por las Distribuidoras se encuentra adosada al Expediente ENARGAS N° 1108. Al respecto, y dadas las limitaciones impuestas por las tareas de trabajo remoto, no pudo verificarse la información agregada al citado expediente (en soporte papel).

No obstante ello, del relevamiento efectuado por esta UAI sobre la documentación ingresada (GDP) y lo manifestado por GD, las Distribuidoras Metrogas S.A. y Naturgy BAN S.A. remitieron la información semestral requerida, no hallándose evidencias de su presentación por parte de las restantes Licenciatarias con relación al período 2019. Ante las consultas efectuadas la GD manifestó que la información remitida por dichas Prestadoras aún no había sido procesada.

Observación:

No se halló evidencia sobre el procesamiento/análisis de la información semestral relativa a los Instaladores Matriculados remitida por las Distribuidoras para el 2019, ni respecto de reclamos efectuados a aquellas Licenciatarias que no cumplieron con su remisión.

La información que continúa siendo remitida, conforme los parámetros determinados en 1995, sólo por algunas Distribuidoras, es acumulada en un expediente en soporte papel, sin más trámite.

Recomendación:

Se recomienda revisar los requisitos informativos exigidos en forma semestral a las Licenciatarias en virtud de las Notas ENRG N° 110/95 y N° 1269/95 y efectuar un análisis tendiente a implementar la utilización de medios electrónicos para la recepción, análisis y tramitación de la información que resulte de interés para la gestión. En tal sentido, debería elaborarse un protocolo para el envío de información y analizarse la implementación de una base de datos de Instaladores Matriculados que permita procesar la información que resulte útil para la toma de decisiones y/o con fines estadísticos.

C.5.- Registro Nacional de Instaladores Matriculados en Sistemas de Combustión - Seguimiento Informe UAI N.º 354 (ref. Observación C.6.2.1.)

En el Informe UAI N° 354 (ref. C.6.2.1.) se observó el incumplimiento de lo establecido en la Resolución ENARGAS N.º I/902/2009 (pto. 7 del Anexo I),



Ente Nacional Regulador del Gas

respecto de la publicación del “Registro Nacional de Instaladores Matriculados en Sistemas de Combustión” en el sitio web del ENARGAS.

Cabe señalar que, actualmente, los usuarios pueden consultar el listado de Instaladores Matriculados en el sitio web de cada una de las Distribuidoras, donde se publican los sujetos por ellas por ellas matriculados.

Conforme lo expuesto en el citado Informe UAI, en el 2013, a requerimiento de la Gerencia de Distribución se había desarrollado una aplicación denominada “Gasistas Matriculados”. Dicho proyecto contemplaba el registro de la totalidad de las Categorías de Instaladores Matriculados por las Distribuidoras y, de aprobarse, su posterior publicación en el sitio web del ENARGAS. De ese modo la información podría ser consultada tanto por los usuarios interesados en contratar sus servicios, como por las Distribuidoras. Allí se concentraría la nómina de Instaladores Matriculados en todo el país y el estado de situación de las Matrícula otorgadas (vigente, suspendida, dada de baja).

Seguimiento:

Conforme las verificaciones realizadas por esta UAI, a la fecha del relevamiento no pudo hallarse evidencia respecto de la publicación del citado Registro en el sitio web del ENARGAS.

En relación a las acciones llevadas a cabo para su regularización, la Gerencia de Distribución manifestó que “...este registro aún se encuentra en etapa de desarrollo y pendiente de implementación.”

Estado: En trámite de regularización.

Recomendación:

Se reitera lo recomendado en el Informe UAI N° 354 con relación a la implementación y publicación del “Registro Nacional de Instaladores Matriculados en Sistemas de Combustión”, conforme lo establecido en la Resolución ENARGAS N.º 11/902/2009 (Anexo I).

A tal fin, resultaría conveniente revisar y evaluar la implementación de un aplicativo como el que fuera oportunamente desarrollado a requerimiento de la Gerencia de Distribución, en orden a favorecer la recopilación y procesamiento de la información que las Distribuidoras deberían remitir al ENARGAS en cumplimiento de lo establecido en la citada norma.

Asimismo, debería considerarse que la existencia de un registro único (para todas las Categorías de Matriculados), permitiría conocer el estado de situación de la totalidad de las Matrículas otorgadas, independientemente de la Distribuidora otorgante, y concentrar información estadística relevante que hoy es requerida en papel (informes semestrales) y/o vía SARI.

D.- OPINIÓN DEL AUDITADO



Ente Nacional Regulador del Gas

El contenido del presente Informe fue puesto en conocimiento de la Gerencia de Distribución, mediante ME-2021-07947775-APN-UAI#ENARGAS, a fin de que efectúe las consideraciones y comentarios que estime corresponder.

Atento que no se ha recibido respuesta del auditado, se mantienen las observaciones y recomendaciones vertidas en el presente informe, las que se consideran compartidas.

E.- CONCLUSIÓN

De las tareas de relevamiento y evaluación realizadas, se puede concluir que la Gerencia de Distribución deberá impulsar mayores mecanismos de control interno que permitan dar cumplimiento a las tareas de verificación en materia de Instalaciones Internas.

Se entiende necesario emplear los medios de soporte disponibles en el Organismo para el seguimiento de los controles iniciados, así como implementar mayores procesos de control en la constatación del cumplimiento de la normativa aplicable. Ello, con el objeto de contar con una visión, integral e integradora, de la actividad desplegada para la toma de decisiones.

A fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución ENARGAS N.º 1/902/2009, resulta necesario que se proceda a la implementación y publicación del “Registro Nacional de Instaladores Matriculados en Sistemas de Combustión”.