



**INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO  
DE TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN**

**INFORME EJECUTIVO**

El presente tiene por objeto evaluar el funcionamiento del sistema de control mediante Indicadores de Calidad del Servicio Técnico de Transporte y Distribución, establecido por la Resolución ENARGAS N.º 1192/99 sus modificatorias y complementarias; relevar los procedimientos internos utilizados para el procesamiento y control de la información que las Licenciatarias de Transporte y Distribución remiten en cumplimiento de la normativa vigente a fin de determinar, comunicar y publicar los Indicadores resultantes; y efectuar el seguimiento de las observaciones y recomendaciones de Informes anteriores.

Se consideró el procesamiento de la información recibida con relación al cumplimiento de los Indicadores para el período 2019, evaluándose lo actuado por las Gerencias de Transmisión (GT), de Distribución y Gas Natural Vehicular (GDyGNV), la ex-Unidad de Coordinación de Normalización Técnica (UCNT) y la Gerencia de Despacho de Gas (GDG). Se seleccionaron tres (3) Licenciatarias: Transportadora de Gas del Norte S.A. (TGN), Camuzzi Gas del Sur S.A. (CAMUZZI SUR) y Gas Nea S.A. (GASNEA), constatándose la realización de auditorías y/o controles a fin de verificar la veracidad, consistencia e integridad de la información proporcionada para la conformación de los Indicadores, la aplicación del régimen sancionatorio vigente, el estado de trámite de los expedientes iniciados por incumplimientos detectados en períodos de evaluación anteriores y las publicaciones efectuadas en el sitio web y en el Informe Anual del ENARGAS.

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:

✓ *Índice Global - Distribuidoras (Obs. C.2.2)*

La GDyGNV no contempló los valores determinados por la GDG respecto de los Indicadores de Transparencia de Mercado, excluyéndolos del cálculo del Índice Global que, a la fecha de relevamiento, ya había sido comunicado por nota a las Distribuidoras y publicado en el sitio web. Atento que la determinación de los Indicadores de Transparencia de Mercado se encuentra bajo la órbita de la Gerencia de Despacho de Gas, resulta necesario que a fin del cálculo del Índice Global sean considerados los valores determinados por dicha Gerencia, para lo



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

cual resulta necesario coordinar las acciones intergerenciales con el objeto de que los Informes que emita la GDG sean comunicados y considerados por la GDyGNV.

✓ *Documentación de los procedimientos de control - Indicadores de Calidad del Sistema de Distribución (Obs. C.4.2)*

GDyGNV determinó y comunicó a las Distribuidoras los valores correspondientes a los Indicadores de Operación y Mantenimiento y de Protección Ambiental, y excluyó a los de Transparencia de Mercado del cálculo del Índice Global 2019 de las Distribuidoras. A la fecha de relevamiento, los Indicadores de Transparencia de Mercado (TM#1 y TM#2) determinados por la Gerencia de Despacho de Gas no fueron comunicados ni a la GDyGNV ni a las Distribuidoras. Tampoco se habían remitido los expedientes a la GAL a fin de determinar la procedencia de la imputación de los incumplimientos señalados por la GDG en sus Informes para las Distribuidoras incluidas en la muestra (Indicador TM#1 - Publicación de la Demanda Prioritaria). Por otra parte, en el expediente y en el Informe Técnico emitido por GDyGNV en Ene/2022, no se agregó documental ni se hizo referencia a la única Auditoría de Campo ejecutada en GASNEA (muestra), cuyo cierre se produjo en Abr/2022, es decir, a posteriori de la determinación de los Indicadores de OM y PA para el período 2019. Con relación a los Indicadores de TM 2019, resulta necesario comunicar a las Distribuidoras y publicar en el sitio web los valores alcanzados, disponiéndose, previa intervención de la GAL, ya sea el inicio de los procesos sancionatorios o el archivo de los actuados. A fin de que la comunicación y publicación de los resultados sea realizada de manera completa para cada Distribuidora, y en función de los cambios organizacionales producidos, se recomienda reforzar los mecanismos de coordinación y comunicación entre las Gerencias que intervienen en el proceso de control (GDyGNV, GDG y GT). Asimismo, resulta necesario agregar a los expedientes iniciados por GDyGNV la totalidad de la documental que sirva como antecedente para la evaluación del cumplimiento de la totalidad de los Indicadores, a fin de que la Nota de la máxima autoridad comunicando los valores obtenidos y el Índice Global esté precedida de todos los elementos de juicio que motivaron su emisión.

✓ *Auditorías - Base Unificada (Obs. C.6)*

La GDyGNV no registró en la BU Auditorías los controles ejecutados a fin de verificar el cumplimiento de los Indicadores de Calidad del Sistema de Distribución para el período 2019. Tampoco se registraron las auditorías realizadas por la ex-UCNT con relación a los Indicadores de Protección Ambiental (TGN - 2019), actualmente bajo la órbita de la GT. Se reitera lo recomendado en Informes anteriores respecto de la necesidad de registrar las auditorías ejecutadas por la totalidad de las unidades organizativas en la Base Unificada de Auditorías, a fin de favorecer la trazabilidad de los controles realizados en materia de Indicadores de Calidad del Servicio Técnico.

✓ *Verificación de los Indicadores de Protección Ambiental (Obs. C.7)*



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

La ejecución de las tareas de monitoreo y evaluación de los Indicadores de Protección Ambiental del Sistema de Distribución fueron realizadas en Ene/2022 por la GDyGNV, cuando, según las modificaciones introducidas en la estructura organizativa a partir del 26/May/2020, dichas funciones se encontraban bajo la órbita del Área de Afectaciones al Dominio y Ambiente dependiente de la Gerencia de Transmisión. A partir de la entrada en vigencia de la RESOL-2020-62-APN-DIRECTORIO#ENARGAS corresponde que sea el Área de Afectaciones al Dominio y Ambiente, dependiente de GT, la que efectúe el monitoreo e informe el cumplimiento de la totalidad de los Indicadores de Calidad de Protección Ambiental, tanto para el Servicio de Transporte como para el de Distribución. Resulta necesario que, para los próximos períodos de evaluación, se extremen los mecanismos de coordinación entre la GT y la GDyGNV, a fin de que ésta última considere las evaluaciones efectuadas con relación a los Indicadores de Protección Ambiental, para el cálculo del Índice Global de las Distribuidoras.

### ✓ *Procesos Sancionatorios (Obs. C.8)*

Se observan demoras en la tramitación de los expedientes en los que se verificaron incumplimientos de los niveles de referencia establecidos para los Indicadores de Calidad del Servicio Técnico. Se recomienda concluir con la tramitación de los expedientes abiertos a fin de sustanciar procesos sancionatorios que se encuentren tramitando en el Organismo. A tal fin, resulta necesario que las Gerencias técnicas impulsen la imputación y/o conclusión de los procesos sancionatorios iniciados en fecha próxima al período evaluado, de modo tal que la aplicación de sanciones cumpla con el objetivo de garantizar el cumplimiento de la obligación de alcanzar y mantener el nivel de Calidad del Servicio Técnico. Finalmente, se recomienda evaluar, en conjunto con la GAL, un plan de acción a fin de regularizar los atrasos observados en la tramitación de los procesos iniciados.

Se concluye que, los procedimientos aplicados para el seguimiento y control de los Indicadores de Calidad del Servicio Técnico, resultan acordes con el Sistema de Control aprobado por Resolución ENARGAS N° 1192/99 y sus modificatorias. No obstante ello, resulta necesario que las Gerencias técnicas extremen los recaudos a fin de coordinar las tareas de control relativas a la evaluación de cumplimiento de los Indicadores de Protección Ambiental y de Transparencia de Mercado, según sus competencias específicas. A fin de garantizar el cumplimiento, por parte de las Licenciatarias, de la obligación de alcanzar y mantener el nivel de calidad del servicio, resulta imprescindible imprimir celeridad en el tratamiento de los incumplimientos detectados y en la resolución de los procedimientos sancionatorios. De acuerdo a lo establecido en la RESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, resulta pertinente continuar con la revisión de los existentes y/o la incorporación de nuevos Indicadores de Calidad del Servicio Técnico, definiéndose las metodologías de control y el desarrollo de una plataforma digital para la remisión de información en formato electrónico; así como avanzar con el establecimiento de un procedimiento que garantice que la información publicada en el sitio web refleje la situación del Sistema de Control de Indicadores de Calidad del Servicio Técnico.



## **INFORME ANALÍTICO**

### **A.- OBJETO**

Evaluar el funcionamiento del sistema de control mediante Indicadores de Calidad del Servicio Técnico de Transporte y Distribución, establecido por la Resolución ENARGAS N.º 1192/99, sus modificatorias y complementarias.

Relevar los procedimientos internos utilizados para el procesamiento y control de la información que las Licenciatarias de Transporte y Distribución remiten en cumplimiento de la normativa vigente, a fin de determinar, comunicar y publicar los Indicadores resultantes.

Efectuar el seguimiento de las observaciones y recomendaciones de Informes de Auditoría Interna anteriores.

### **B.- ALCANCE**

Se consideró el procesamiento de la información recibida de las Licenciatarias, con relación al cumplimiento de los Indicadores Técnicos del Servicio de Transporte y Distribución establecidos en la normativa vigente para el período 2019.

A fin de verificar los procedimientos aplicados para la evaluación del cumplimiento de los Indicadores Técnicos se tuvo en consideración lo actuado por las Gerencias de Transmisión (GT) y de Distribución y Gas Natural Vehicular (GDyGNV). Asimismo, se consideró lo actuado, en el marco de sus competencias, por la ex-Unidad de Coordinación de Normalización Técnica (UCNT) y la actual Gerencia de Despacho de Gas (GDG).

Para ello, y considerando las empresas incluidas en las auditorías anteriores, se seleccionaron tres (3) Licenciatarias:

- Transportadora de Gas del Norte S.A. (TGN)
- Camuzzi Gas del Sur S.A. (CAMUZZI SUR)
- Gas Nea S.A. (GASNEA)

Asimismo, se constató la realización de auditorías y/o controles a fin de verificar la veracidad, consistencia e integridad de la información proporcionada por las Licenciatarias para la conformación de los Indicadores. En caso de detectarse incumplimientos, se verificó la aplicación del régimen sancionatorio vigente. Adicionalmente, se relevó el estado de trámite de los expedientes iniciados por incumplimientos detectados en períodos de evaluación anteriores.



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

Por otra parte, se verificaron las publicaciones efectuadas en el sitio web institucional y en el Informe Anual del ENARGAS, observándose su correspondencia con las Notas por las cuales se comunicaron a las Licenciatarias los valores obtenidos para cada uno de los Indicadores de Calidad del Servicio Técnico para el período analizado.

### **B.1.- Marco de Referencia**

Mediante el dictado de la Resolución N.º 1192/99 se estableció en forma definitiva el sistema de control mediante Indicadores de Calidad del Servicio. Los Indicadores del Servicio Técnico de Transporte y Distribución se agruparon en los siguientes grupos: a) Transparencia del Mercado (TM), b) Protección Ambiental (PA), y c) Operación y Mantenimiento (OM). Posteriormente, se efectuaron diversas modificaciones mediante el dictado de las siguientes normas:

- Resolución ENARGAS N.º 1482/00 - Aprueba en forma definitiva la aplicación a las Licenciatarias de Distribución de los Indicadores de “Transparencia de Mercado” y la utilización de la metodología para la determinación del parámetro “Gas Natural No Contabilizado” que quedaran pendientes de definición.
- Resolución ENARGAS N.º 2870/03 - Modifica la Resolución N.º 1192/99 en relación al Indicador #2 - Protección Catódica.
- Resolución ENARGAS N.º I-40/07 - Modifica la Resolución N.º 1192/99 en relación al Indicador “Control de la Emisión de Gases Contaminantes” (#1 Transmisión y #4 Distribución) e incorpora el “Monitoreo de la Emisión de Gases de Efecto Invernadero” (#4 Transmisión y #5 Distribución).
- Resolución ENARGAS N.º I-683/09 - Dispone la revisión integral del sistema de control de emisión de gases de efecto invernadero y deroga el Art. 2º de la Resolución N.º I-40/07, mediante el cual se incorporaba el “Monitoreo de la Emisión de Gases de Efecto Invernadero”.
- Resolución ENARGAS N.º 4346/17 - Modifica el Anexo II de la Resolución N.º 1482/00, estableciéndose los siguientes Indicadores de Transparencia de Mercado para las Distribuidoras:
  - TM#1 - Publicación de la Demanda Prioritaria.
  - TM#2 - Publicación de confirmaciones de gas y desbalances por segmento de Demanda.

Para las Transportistas, se eliminó el punto 3 - “Publicación de Ofertas de Reventa de Capacidad implementadas a través de los mecanismos de la Resolución N.º 419 y los resultados de los mismos”, correspondiente al Indicador TM#1 del Anexo IV de la Resolución ENARGAS N.º 1192/99.

#### ***B.1.1.- Modificación de los Indicadores de Calidad del Servicio Técnico***

El 18/May/18, mediante Acta de Directorio N.º 327, se instruyó a las distintas unidades organizativas con incumbencia en la temática, a realizar una revisión del Sistema de Control por Indicadores de Calidad vigente con el fin de incentivar los procesos de las Prestadoras e identificar una metodología de medición adecuada. Al respecto, las Gerencias realizaron las evaluaciones correspondientes, volcándose sus conclusiones en el Informe Intergerencial IF-



*Ente Nacional Regulador del Gas*

2018-62724009-APN-GAL#ENARGAS (04/Dic). Luego, mediante ACDIR-2018-332-APN-DIRECTORIO#ENARGAS del 17/Oct, se instruyó a la Gerencia de Asuntos Legales a poner en consulta de las Licenciatarias los resultados de los análisis realizados, a fin de que emitan sus opiniones y consideraciones.

Recibidas las opiniones de las Licenciatarias, la Gerencia de Transmisión y la ex-Gerencia de Distribución, en el marco de sus incumbencias, elaboraron los Informes IF-2019-78088952-APN-GD#ENARGAS (29/Ago) e IF-2019-79741626-APN-GT#ENARGAS (03/Sep). En dichos Informes se analizaron las presentaciones efectuadas con relación a los cambios y/o aclaraciones propuestos para los Indicadores Técnicos, proponiendo al Directorio:

1. Aprobar los textos incluidos en los Anexos para los Indicadores de Calidad del Servicio Técnico. Incluyeron: modificaciones establecidas con posterioridad a la Resolución N° 1192/99, un ordenamiento de redacción, aclaraciones y las opiniones recibidas de las Licenciatarias.
2. Disponer la realización de estudios específicos para una revisión detallada de cada uno de los indicadores, pudiendo concluirse la necesidad de proceder a la derogación, modificación de fondo de los existentes y/o incorporación de nuevos indicadores. Ello, una vez realizadas las evaluaciones con la profundidad que amerita la temática y requiriendo, de ser necesario, asistencia técnica especializada.
3. Disponer que todas las cuestiones relativas a los formatos de presentación de información relativa al Sistema de Indicadores de Calidad del Servicio sean tratadas por vía separada a través de las correspondientes comunicaciones con las Licenciatarias, y se dé inicio al desarrollo de una plataforma digital dedicada para la remisión de información en formato electrónico, en el marco de la implementación del Plan de Modernización y digitalización del Estado Nacional.

Las conclusiones de los Informes emitidos por las distintas unidades organizativas fueron contempladas en el Informe Intergerencial IF-2019-93542749-APN-GAL#ENARGAS del 16/Oct/19. Allí se reseñan las consideraciones remitidas por las Licenciatarias y se hacen consideraciones sobre las modificaciones propuestas para los distintos Indicadores.

Todo lo actuado consta agregado en el EX-2018-59708651-APN-GAL#ENARGAS, como antecedente del dictado de la RESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS. Por dicha norma se estableció un nuevo Sistema de Control mediante Indicadores de Calidad del Servicio, dejando sin efecto las Resoluciones ENARGAS Nros. 891/98, 1192/99, 1482/00, 2870/03, I-040/07 y 4346/17.

En el Art. 10° de la citada Resolución se dispone la realización de estudios específicos para una revisión detallada de cada uno de los Indicadores Técnicos de Transporte y Distribución, a los fines de que se pueda determinar la conveniencia de su derogación, modificación o la introducción de nuevos indicadores, en caso que correspondiere.



Asimismo, en el Art. 11° se dispone que todas las cuestiones relativas a los formatos de presentación de información, en lo que respecta a los Indicadores de Transporte y Distribución, sean tratados por vía separada a través de comunicaciones con las Licenciatarias, dando inicio al desarrollo de una plataforma digital dedicada para la remisión de información en formato electrónico, en el marco de la implementación del Plan de Modernización y digitalización del Estado Nacional.

**Aclaración:**

*Cabe aquí señalar que el nuevo Sistema de Control mediante Indicadores de Calidad del Servicio aprobado por RESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, entró en vigencia a partir del 12/Dic/2019, no resultando aplicable al período de evaluación considerado en el presente Informe, por cuanto las disposiciones derogadas se encontraban en vigencia durante el período bajo análisis. Por lo tanto, la nueva norma resultará de aplicación para la evaluación de los Indicadores correspondientes al período 2020 y posteriores.*

**B.2.- Cambios Organizacionales**

El monitoreo y control de los Indicadores de Protección Ambiental, antes evaluados por la ex-Gerencia de Medio Ambiente y Afectaciones al Dominio (GMAyAD), a partir del dictado de la RESFC-2019-10-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, quedó bajo la órbita de la ex-Unidad de Coordinación de Normalización Técnica (ex-UCNT). Luego, mediante el dictado de la RESOL-2020-28-APN-DIRECTORIO#ENARGAS (23/Abr), se reasignaron las funciones y el personal de la ex-UCNT, en el ámbito de las respectivas competencias a las Gerencia de Transmisión, Asuntos Legales, y a la Secretaría de Directorio.

Por RESFC-2020-62-APN-DIRECTORIO#ENARGAS (11/Feb), se modificó la denominación de la Gerencia de Almacenaje y Abastecimiento (GAyA) por la de Gerencia de Despacho de Gas (GDG), quedando definidas sus funciones. Asimismo, se modificó la denominación del Área de Afectaciones al Dominio por la de Área de Afectaciones al Dominio y Ambiente, dependiente de la Gerencia de Transmisión, definiéndose sus funciones.

Mediante RESOL-2021-61-APN-DIRECTORIO#ENARGAS (10/Mar) se dispuso red denominar la Gerencia de Distribución (ex-GD) como Gerencia de Distribución y Gas Natural Vehicular, determinándose las funciones de sus Áreas dependientes.

En función de los cambios organizacionales citados, las tareas de control de los Indicadores de Protección Ambiental se encuentran actualmente bajo la órbita de la Gerencia de Transmisión, mientras que las referidas a los Indicadores de Transparencia de Mercado se encuentran bajo la órbita de la Gerencia de Despacho de Gas.

**B.3.- Trabajo Realizado**



*Ente Nacional Regulador del Gas*

Se relevó el universo de expedientes electrónicos (EE) iniciados para el monitoreo de los Indicadores 2019, examinándose los iniciados para el control de cumplimiento de los Indicadores de Transparencia de Mercado, Protección Ambiental y Operación y Mantenimiento, por parte de las Licenciatarias incluidas en la muestra. Al respecto se verificó el respaldo documental de la información periódica que remiten las Licenciatarias al Ente, y su posterior evaluación por parte de las Gerencias involucradas en los controles. A continuación, se detallan los expedientes involucrados en la revisión efectuada por esta UAI:

Licenciataria	Expte. GDE N°	Indicador
CAMUZZI SUR	EX-2021-88932871-APN-GDYGNV#ENARGAS	Indicadores de Calidad del Servicio Técnico de Distribución (OM y PA)
GASNEA	EX-2021-94841275-APN-GDYGNV#ENARGAS	Indicadores de Calidad del Servicio Técnico de Distribución (OM y PA)
TGN	EX-2019-58586239-APN-GT#ENARGAS	OM#1 - Protección Catódica
	EX-2020-17797258-APN-GT#ENARGAS	OM#2 - Estado de los gasoductos (Integridad Estructural)
	EX-2019-60563023-APN-GT#ENARGAS	OM#3 - Confiabilidad del Sistema de Compresión
	EX-2020-42039723-APN-GT#ENARGAS	OM#4 - Disponibilidad del Sistema de Compresión
	EX-2020-42039723-APN-GT#ENARGAS	OM#5 - Capacidad de Reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Aislados
	EX-2019-58586877-APN-GT#ENARGAS	OM#6 - Tiempo de Respuesta ante Emergencias
	EX-2019-111478286-APN-GT#ENARGAS	OM#7 - Uso Racional de la Energía
	EX-2020-06114472-APN-UCNT#ENARGAS	PA#1 - Control de la emisión de gases contaminantes
		PA#2 - Ruidos en Plantas Reguladoras
		PA#3 - Ruidos en Plantas Compresoras
	EX-2020-18381828-APN-GT#ENARGAS	TM#1 - Despacho Diario
EX-2020-39809286-APN-GT#ENARGAS	Control Indicadores de Calidad - Gasoductos Art. 16 (b) - Ley 24.076	
EX-2020-61889942-APN-GT#ENARGAS	Indicadores de Calidad de OM y TM del Servicio de Transmisión e Índice Global - Periodo 2019	

Asimismo, se relevaron los expedientes iniciados por la Gerencia de Despacho de Gas para el monitoreo de los Indicadores de Transparencia de Mercado de GASNEA (EX-2020-63509680-APN-GDG#ENARGAS y EX-2020-63518343-APN-GDG#ENARGAS) y de CAMUZZI SUR (EX-2020-63502886-APN-GDG#ENARGAS y EX-2020-63513715-APN-GDG#ENARGAS).

Para cada uno de los Indicadores se consideraron las auditorías y demás procedimientos de control llevados a cabo a fin de verificar la exactitud y consistencia de la información remitida por las Licenciatarias, verificándose el respaldo documental en los EE iniciados.

Se relevaron las publicaciones efectuadas respecto de la temática considerada, comprobándose la correspondencia entre los valores publicados en





## *Ente Nacional Regulador del Gas*

el sitio web institucional y en el Informe Anual ENARGAS, con los obtenidos y comunicados a las Licenciatarias para el período 2019.

Respecto de las Licenciatarias incluidas en la muestra, se relevaron los expedientes en los que tramitaron incumplimientos al Sistema de Indicadores de Calidad del Servicio Técnico para el período 2019. Adicionalmente, se verificaron los expedientes en los que tramitaron incumplimientos observados en períodos de evaluación anteriores, verificándose su estado de trámite a la fecha del relevamiento (Abr/2022).

Se consultaron las registraciones efectuadas en la Base Unificada de Auditorías (BUAuditorías) y en la Base Unificada de Sanciones (BUSanciones). Se realizaron entrevistas no estructuradas con personal de las Gerencias involucradas en los controles.

Adicionalmente, se efectuó el seguimiento de las observaciones del Informe UAI N° 407 que se encontraban pendientes de regularización en el SISAC al 31/Dic/2021.

Las tareas de campo se realizaron entre marzo y mayo de 2022.

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

A continuación, se enuncian los comentarios, observaciones y recomendaciones que, a juicio de esta UAI, resultan más relevantes de acuerdo a los elementos de juicio obtenidos durante el desarrollo de las tareas.

#### **C.1.- Determinación y comunicación de los valores alcanzados**

##### ***C.1.1.- Indicadores de Calidad del Sistema de Transporte***

A la fecha del relevamiento, se habían determinado y comunicado los Indicadores del Servicio Técnico de Transmisión para el período 2019. A continuación, se indican las notificaciones cursadas a TGN:

Licenciataria	Indicadores 2019	Nota	Fecha
TGN	Protección Ambiental	NO-2020-12838738-APN-DIRECTORIO#ENARGAS	27/Feb/2020
	Operación y Mantenimiento y Transparencia de Mercado	NO-2020-82931993-APN-DIRECTORIO#ENARGAS	30/Nov/2020

De lo expuesto puede concluirse que los citados Indicadores han sido comunicados en fecha próxima al período bajo análisis.

##### ***C.1.2.- Indicadores de Calidad del Sistema de Distribución***



## Ente Nacional Regulador del Gas

En el Informe UAI N.º 407 (C.1.2) se observó una demora considerable entre el período sujeto a revisión (2014) y la comunicación a las Distribuidoras. En dos (2) casos (CAMUZZI SUR y CUYANA), no se habían notificado los valores alcanzados. A Jun/2017, se encontraban pendientes de determinación y comunicación a las Distribuidoras los Indicadores 2015. Al respecto, se consideraba necesario extremar los recaudos para que los Indicadores sean determinados y comunicados en fecha próxima al cierre del período en cuestión y efectuar las notificaciones faltantes.

### Seguimiento:

Cabe señalar que los Indicadores del período 2018, determinados el 21/Dic/2021, fueron notificados a las Distribuidoras el 04/Feb/2022.

Por otro lado, continúa pendiente la regularización de lo observado respecto de la comunicación a CUYANA y CAMUZZI SUR (Indicadores 2014).

Respecto del período 2019, los Informes Técnicos para la determinación de los Indicadores de OM y PA fueron elaborados por GDyGNV el 25/Ene/2022 y notificados el 10/Mar/2022. A continuación, se exponen las notas por las que se comunicaron los valores alcanzados a las Distribuidoras muestreadas:

Distribuidora	Indicadores 2019 (OM y PA)	Fecha
GASNEA	NO-2022-22744874-APN-DIRECTORIO#ENARGAS	10/Mar/2022
CAMUZZI SUR	NO-2022-22744602-APN-DIRECTORIO#ENARGAS	10/Mar/2022

Respecto de los Indicadores de Transparencia de Mercado, cabe señalar que no obstante haber sido determinados por la Gerencia de Despacho de Gas en Nov/2020 (TM#1) y Mar/2021 (TM#2), a la fecha de relevamiento no habían sido notificados los valores alcanzados a las Distribuidoras incluidas en la muestra.

### Opinión del auditor:

Atento el seguimiento efectuado, continúa vigente la observación formulada en el Informe anterior respecto de los Indicadores de Calidad del Servicio de Distribución, evidenciándose una considerable demora entre el período sujeto a análisis y la notificación a las Distribuidoras. Por lo tanto, se mantiene la recomendación oportunamente efectuada, respecto de llevar a cabo las acciones necesarias a fin de concluir con el proceso de análisis, determinación y comunicación de los Indicadores, en fecha próxima al cierre del período en cuestión.

Cabe señalar que la presente no reviste el carácter de una nueva observación, sino que pretende ser un comentario sobre las revisiones practicadas, en relación con lo recomendado en una auditoría anterior. Conforme lo manifestado, se realizará su seguimiento en el Informe UAI N.º 407 (C.1.2).

### Estado:

*Con acción correctiva informada - Subsanación según detalle.*

### **C.2.- Índice Global**



### **C.2.1.- Transportistas**

Al notificarse a TGN los valores alcanzados para los Indicadores del período 2019 se comunicó que el Índice Global obtenido fue del 100%. Para su cálculo la Gerencia de Transmisión, además de los Indicadores de Operación y Mantenimiento (determinados por GT), contempló los valores que, en el marco de sus competencias específicas, fueron determinados por la GDG y la ex-UCNT, para los Indicadores de Transparencia de Mercado y de Protección Ambiental, respectivamente.

### **C.2.2.- Distribuidoras**

Al comunicarse a las Distribuidoras muestreadas los valores alcanzados para los Indicadores de Calidad del Servicio Técnico de Distribución para el período 2019, se indicaron los valores resultantes del Índice Global: 98.84% para CAMUZZI SUR y 100% para GASNEA.

Según pudo observarse en las planillas elaboradas por la GDyGNV para la determinación del Índice Global, se excluyeron del cálculo los valores correspondientes a los Indicadores de Transparencia de Mercado, considerándose únicamente los de Operación y Mantenimiento y los de Protección Ambiental.

Al respecto se observó que, si bien los Indicadores de TM ya habían sido evaluados y determinados por la Gerencia de Despacho de Gas en el marco de sus competencias mediante la emisión de los correspondientes Informes Técnicos, los mismos no fueron comunicados ni requeridos por la GDyGNV para el cálculo del Índice Global de las Distribuidoras.

#### **Observación:**

La GDyGNV no contempló los valores determinados por la GDG respecto de los Indicadores de Transparencia de Mercado, excluyéndolos del cálculo del Índice Global que, a la fecha de relevamiento, ya había sido comunicado por nota a las Distribuidoras y publicado en el sitio web.

#### **Recomendación:**

*Atento que la determinación de los Indicadores de Transparencia de Mercado se encuentra bajo la órbita de la Gerencia de Despacho de Gas, resulta necesario que a fin del cálculo del Índice Global sean considerados los valores determinados por dicha Gerencia, para lo cual resulta necesario coordinar las acciones intergerenciales con el objeto de que los Informes que emita la GDG sean comunicados y considerados por la GDyGNV.*

### **C.3.- Publicaciones en el sitio web institucional y en el Informe Anual del ENARGAS - Procedimiento de publicación**



Actualmente, para acceder a la información de Indicadores de Calidad disponible en el sitio web del ENARGAS<sup>1</sup>, se ingresa en el apartado Datos y Estadísticas de Transporte y Distribución, opción Datos Abiertos/Indicadores de Calidad. Allí puede visualizarse una breve descripción y accederse mediante links a la normativa vigente. Asimismo, permite ingresar a los valores publicados (por Tipo de Indicador/Año), a los Índices Técnicos Globales determinados para Transportistas y Distribuidoras, y a la Visualización Dinámica de Datos<sup>2</sup>. Si bien allí se contempla la publicación de información relativa a Indicadores de Calidad, actualmente sólo se publican en este apartado Tablas y Gráficos relacionados con los Indicadores de Calidad del Servicio Comercial.

En el Informe UAI N.º 407 (C.3), se observó la publicación de valores erróneos en el sitio web respecto de los alcanzados y comunicados a una Distribuidora, siendo luego corregidos a instancias de la auditoría. Con relación al procedimiento utilizado, y a fin de reducir la posibilidad de ocurrencia de errores y reiterando lo señalado en Informes anteriores, esta UAI recomendó establecer una metodología para la publicación de los Indicadores por parte de las Gerencias involucradas en los controles, con el objeto de garantizar que la información publicada refleje la situación actualizada del Sistema de Control, extremándose los recaudos a fin de publicar los valores determinados y comunicados a las Licenciatarias.

#### Seguimiento:

Al mes de Abr/2022, los últimos Indicadores del Servicio de Distribución publicados en el sitio web corresponden al período 2019, con excepción de los de Transparencia de Mercado que corresponden al 2002. Según pudo observarse respecto de la muestra, se imputaron incumplimientos a los Indicadores de TM para los períodos 2017 y 2018, y se determinaron los valores correspondientes al período 2019, éstos últimos pendientes de notificación a la fecha de relevamiento. Respecto de los Indicadores del Servicio de Transmisión, los últimos valores publicados son: Indicadores de PA - 2019; Indicadores de OM y de TM - 2020.

Del cotejo entre las publicaciones efectuadas en el sitio web con los valores oportunamente determinados y comunicados a las Transportistas para el período 2019, no se observaron diferencias.

Sin embargo, se observaron diferencias entre las publicaciones efectuadas en el sitio web y los valores alcanzados y comunicados a las siguientes Distribuidoras:

Distribuidora	Indicador	Notificado	Sitio web
GASNEA	Protección Catódica	100%	99,69%
GASNOR	Protección Catódica	100%	99,79%
	Control de la emisión de gases contaminantes	N/A	100%
CAMUZZI PAMPEANA	Índice Global 2019	98,85%	98,84%

<sup>1</sup> <https://www.enargas.gov.ar/secciones/transporte-y-distribucion/indicadores-calidad.php>

<sup>2</sup> <https://www.enargas.gov.ar/secciones/transporte-y-distribucion/visualizacion-datos-operativos.php>



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

Según lo publicado, GASNEA y GASNOR no habrían cumplido con el valor de referencia del Indicador de Protección Catódica. Sin embargo, según lo notificado a las empresas, ambas alcanzaron un valor del 100%. Respecto del Indicador Control de la emisión de gases contaminantes, de acuerdo a lo notificado a GASNOR (con fundamento en los Informes Técnicos), no le aplicaba a dicha Distribuidora la obligación de realizar el Protocolo de Medición, y en consecuencia la evaluación del Indicador.

En el Informe Anual ENARGAS 2020 (Cap. 2), último emitido y publicado en el sitio web, puede visualizarse información de carácter general con relación a los Indicadores de Calidad del Servicio, y se incluye un link al apartado del sitio web donde se accede a la información detallada de los valores alcanzados por las Licenciatarias para cada uno de los grupos de Indicadores.

Atendiendo a lo recomendado por esta UAI, la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicación (GTIC) desarrolló una herramienta para la carga de los datos de Indicadores en forma directa desde las Gerencias involucradas, restando su implementación mediante un “Procedimiento de carga de datos”. Por su parte, las Gerencias manifestaron que, a partir del 2020, los datos que se publican en la web sobre los Indicadores de Calidad son también verificados por la Secretaría del Directorio (SD), conforme las Notas enviadas a las empresas.

### Opinión del auditor:

Continúan observándose inconsistencias y errores en la información publicada en el sitio web con relación a las Distribuidoras. Asimismo, restan publicar los valores determinados para los Indicadores de Transparencia de Mercado del Sistema de Distribución, siendo los últimos publicados los correspondientes al 2002.

Respecto de la metodología aplicada, si bien la GTIC desarrolló una herramienta informática para que las Gerencias realicen la carga de datos en forma directa, se encuentra pendiente su implementación y la elaboración de un procedimiento para la publicación de los valores alcanzados y notificados a las empresas, por parte de las Gerencias involucradas en los controles de los Indicadores de Calidad del Servicio Técnico (actualmente GT, GDyGNV y GDG).

Cabe señalar que la presente no reviste el carácter de una nueva observación, sino que pretende ser un comentario sobre las revisiones practicadas, en relación con lo recomendado en una auditoría anterior. Conforme lo manifestado se realizará su seguimiento en el Informe UAI N° 407 (C.3.).

### Estado:

*Con acción correctiva informada - Elaboración de documentación pertinente*

### **C.4.- Documentación de los procedimientos de control de los Indicadores de Calidad del Servicio Técnico**

Con relación a los controles del sistema, la Resolución N.º 1192/99 (Anexo I) indica que dependerá de la naturaleza de cada Indicador la metodología a implementar, pudiendo consistir en: auditorías de trazabilidad de los datos aportados, auditorías “in situ” de los trabajos realizados y controles de la operabilidad de las instalaciones ante condiciones de consumo creciente. La



información que deberán aportar las Licenciataria debe ser clara y presentada en término, a fin de posibilitar el control.

#### **C.4.1. Indicadores de Calidad del Sistema de Transmisión**

Con el objeto de documentar los procedimientos de control llevados a cabo en la materia, la Gerencia de Transmisión generó un expediente electrónico (EE) para cada Indicador de Operación y Mantenimiento, por Transportista, a excepción de los Indicadores OM#3 y 4 que tramitan en el mismo. Asimismo, se generó otro EE a fin de documentar el cumplimiento de los Indicadores de Calidad de Transmisión, establecidos en el Art. 7° de la Resolución N.º 1192/99, que aplican a los Gasoductos encuadrados como extensión del sistema licenciado de la Transportista (Art. 16 (b) Ley N.º 24.076).

A cada EE se vinculan las presentaciones de la Transportista y los Informes Técnicos elaborados para evaluar el cumplimiento del valor de referencia establecido para cada Indicador. En caso de existir, se vinculan también las Actas e Informes correspondientes a las auditorías administrativas y/o de campo realizadas por la Gerencia. En dichos Informes se señala el cumplimiento de cada aspecto evaluado (presentación en fecha prevista, aspectos formales y totalidad de la documentación) y se efectúa una descripción de la evaluación, concluyéndose respecto del cumplimiento/incumplimiento del indicador. De corresponder, se detallan las conclusiones de las auditorías realizadas y se anexan las planillas de cálculo.

Luego, los citados Informes Técnicos son vinculados a otro EE (madre) donde se agrega un Informe Técnico elaborado por GT, evaluando el cumplimiento de la totalidad de los Indicadores, para su elevación a la máxima autoridad. Los valores alcanzados para cada Indicador de OyM y el Índice Global determinado para el período son comunicados a la Transportista, por Nota de la máxima autoridad del Organismo.

Los Indicadores de Protección Ambiental para el período 2019 fueron evaluados en un único EE generado al efecto por la ex-Unidad de Coordinación de Normalización Técnica. Allí se vinculó la documentación remitida por la Transportista y los Informes Técnicos emitidos para cada uno de los tres (3) Indicadores de PA. Finalmente, se elevó al Directorio un Informe Técnico vinculando los Informes parciales, a fin de poner en conocimiento de la Transportista los valores alcanzados. Cabe señalar que los valores de los Indicadores de PA notificados fueron considerados luego, por la Gerencia de Transmisión para el cálculo del Índice Global de la Transportista.

Atento los cambios organizacionales producidos, si bien el EE fue iniciado por GT, durante el período sujeto a análisis la evaluación del Indicador de Transparencia de Mercado (TM#1 - Despacho Diario) quedó bajo la órbita de la Gerencia de Despacho de Gas, que elaboró su correspondiente Informe Técnico y remitió a GT, por Memorándum, los resultados para ser comunicados y considerados en el cálculo del Índice Global.



#### **C.4.2. Indicadores de Calidad del Sistema de Distribución**

Para evaluar los Indicadores del Sistema de Distribución 2019, la GDyGNV generó un EE por cada Distribuidora. Allí se vincularon las presentaciones realizadas por las empresas en materia de Indicadores de Operación y Mantenimiento y de Protección Ambiental. Asimismo, se vinculó el Informe emitido por la ex-UCNT (referente al Indicador de PA “Control de Emisión de Gases Contaminantes”) y el Informe Técnico final emitido por GDyGNV para evaluar y determinar los valores alcanzados para dichos Indicadores.

Conforme el relevamiento efectuado, en el EE generado por GDyGNV no se halló evidencia de la información remitida por CAMUZZI SUR en relación al Indicador de PA “Ruido en Plantas Compresoras”, ni de los controles indicados en el Informe Técnico (determinación de ruido en PC Paso Flores, Río Grande, Conesa y Gobernador Costa).

GDyGNV sólo efectuó Informes Técnicos a fin de evaluar el Indicador de Protección Catódica, para las Distribuidoras muestreadas. En ellos se indica que no se efectuaron mediciones de campo en el período, adoptándose como válidos los valores informados por las Licenciatarias a los fines del cálculo del Indicador. En ambos casos, adjuntan planilla de cálculo (Anexo), concluyéndose que corresponde dar por cumplido el Indicador.

Finalmente, GDyGNV elaboró un Informe Técnico a fin de evaluar el cumplimiento de la totalidad de los Indicadores de PA y OM. En él se indican sintéticamente los resultados de las verificaciones efectuadas y análisis realizados, determinándose los valores alcanzados para cada Indicador y el correspondiente Índice Global calculado para la Distribuidora. Luego, el EE es remitido a GAL, que toma intervención y emite Dictamen Jurídico. Finalmente, por Nota de la máxima autoridad, se notificaron a las Distribuidoras los valores alcanzados (Indicadores de PA y OM) y el Índice Global obtenido para el período bajo análisis, sin considerar los Indicadores de Transparencia de Mercado (evaluados por GDG).

Conforme lo informado por GDyGNV, la ex-GD realizó una (1) auditoría de campo<sup>3</sup> en GASNEA (muestra) con el objeto de verificar las condiciones operativas y la configuración de tres (3) Plantas Reguladoras. Dicha auditoría se correspondería con los Indicadores: Emisión de Ruidos en Plantas Reguladoras (PA#1), Capacidad de Reserva en Plantas Reguladoras para sistemas aislados (OM#5a) y Capacidad de Reserva en Plantas Reguladoras para sistemas ligados (OM#5b). No obstante ello, la documental de la auditoría no fue agregada al EE iniciado por GDyGNV, ni considerada su ejecución en el Informe Técnico elaborado el 25/Ene/22. Cabe señalar que el Informe de Auditoría correspondiente a dicha Acta fue emitido el 04/Abr/22 (IF-2022-32098692-APN-GDYGNV#ENARGAS), es decir a posteriori de la determinación de los Indicadores.

<sup>3</sup> Acta GD N° 199/19 - IF-2021-79715432-APN-GDYGNV#ENARGAS del 22/Nov/2019



*Ente Nacional Regulador del Gas*

Allí se concluyó que: “Habiéndose verificado que GASNEA rectificó los registros presentados referidos al indicador, en atención de las verificaciones oportunamente efectuadas en campo, es opinión de este equipo técnico que, no habiendo más temas pendientes por resolver, se proceda al cierre de lo actuado”.

Los Indicadores de Transparencia de Mercado (TM#1 - Publicación de la Demanda Prioritaria y TM#2 - Publicación de confirmaciones de gas y desbalances por segmento de demanda), fueron evaluados por la Gerencia de Despacho de Gas, generándose para ello los siguientes EE e Informes Técnicos, a fin documentar los procedimientos de control de la información remitida por las Distribuidoras mediante Protocolo<sup>4</sup> FTP (File Protocol Transfer) al servidor del Tablero de Estado Operativo del Sistema (TEOS) para el período 2019:

Distribuidora	Indicador	Expediente	Informe Técnico	Valor Referencia	Valor alcanzado
GASNEA	TM#1	EX-2020-63509680- APN- GDG#ENARGAS	IF-2020-74863047-APN- GDG#ENARGAS - 03/Nov/20	95%	66,67%
	TM#2	EX-2020-63518343- APN- GDG#ENARGAS	IF-2021-22225867-APN- GDG#ENARGAS - 02/Mar/21	95%	99,45%
CAMUZZI SUR	TM#1	EX-2020-63502886- APN- GDG#ENARGAS	IF-2020-74863193-APN- GDG#ENARGAS - 03/Nov/20	95%	81,70%
	TM#2	EX-2020-63513715- APN- GDG#ENARGAS	IF-2021-22226485-APN- GDG#ENARGAS - 12/Mar/21	95%	95,34%

En dichos EE no consta que, a la fecha de relevamiento, se hayan comunicado a GDyGNV los valores obtenidos para los Indicadores de TM del Servicio de Distribución, a fin de ser notificados y contemplados en el cálculo del Índice Global de las Distribuidoras.

Por otra parte, y no obstante GDG sugiere en sus Informes que, previa intervención de GAL, se impute a GASNEA y a CAMUZZI SUR el incumplimiento del Indicador TM#1 para el período 2019, a la fecha de relevamiento no se habían remitido los EE a GAL para dar inicio a los procesos sancionatorios. No obstante ello, conforme lo informado por el área, de manera informal (mail) se remitió a GAL un listado con los EE en los que se detectaron incumplimientos a los Indicadores de TM para el 2019.

**Observación:**

GDyGNV determinó y comunicó a las Distribuidoras los valores correspondientes a los Indicadores de Operación y Mantenimiento y de Protección Ambiental, y

<sup>4</sup> Con relación a los requerimientos de información para los nuevos Indicadores de TM, se comunicó por Nota a las Licenciatarias de Distribución el Protocolo de Transferencia de datos EDF para Indicadores de Calidad (Versión 5.0), mediante el cual, a partir del 1º/May/2017 las Distribuidoras deben remitir la información requerida, conforme a los tiempos allí establecidos.





excluyó a los de Transparencia de Mercado del cálculo del Índice Global 2019 de las Distribuidoras.

A la fecha de relevamiento, los Indicadores de Transparencia de Mercado (TM#1 y TM#2) determinados por la Gerencia de Despacho de Gas no fueron comunicados ni a la GDyGNV ni a las Distribuidoras. Tampoco se habían remitido los expedientes a la GAL a fin de determinar la procedencia de la imputación de los incumplimientos señalados por la GDG en sus Informes para las Distribuidoras incluidas en la muestra (Indicador TM#1 - Publicación de la Demanda Prioritaria). Por otra parte, en el expediente y en el Informe Técnico emitido por GDyGNV en Ene/2022, no se agregó documental ni se hizo referencia a la única Auditoría de Campo ejecutada en GASNEA (muestra), cuyo cierre se produjo en Abr/2022, es decir, a posteriori de la determinación de los Indicadores de OM y PA para el período 2019.

**Recomendación:**

*Con relación a los Indicadores de Transparencia de Mercado 2019, resulta necesario comunicar a las Distribuidoras y publicar en el sitio web los valores alcanzados, disponiéndose, previa intervención de la Gerencia de Asuntos Legales, ya sea el inicio de los procesos sancionatorios que correspondan o el archivo de los actuados.*

*A fin de que la comunicación y publicación de los resultados sea realizada de manera completa para cada Distribuidora, y en función de los cambios organizacionales producidos, se recomienda reforzar los mecanismos de coordinación y comunicación entre las Gerencias que intervienen en el proceso de control de cumplimiento de los Indicadores Técnicos (GDyGNV, GDG y GT).*

*Asimismo, resulta necesario agregar a los expedientes iniciados por GDyGNV la totalidad de la documental (v.g.: información remitida por Distribuidoras, Actas de Auditoría e Informes Técnicos) que sirva como antecedente para la evaluación del cumplimiento de la totalidad de los Indicadores del Calidad del Servicio de Distribución, a fin de que la Nota de la máxima autoridad comunicando los valores obtenidos y el Índice Global esté precedida de todos los elementos de juicio que motivaron su emisión.*

**C.5.- Envío de la información - Sistemas electrónicos**

En el Informe UAI N.º 407 (C.4.1.) se señalaba que la presentación de la documentación continuaba siendo en soporte físico y óptico (CD) o por mail, en la mayoría de los Indicadores Técnicos. Al respecto, se recomendó la utilización de medios electrónicos para la recepción de la información requerida para su conformación, considerándose necesario continuar con la definición de protocolos de envío de información de cada uno de los Indicadores. Ello a fin de estandarizar los datos enviados y su validación, en forma previa a su análisis, y a efectos de adecuar los trámites administrativos, favorecer la tramitación integral en formato electrónico y agilizar las tramitaciones.

**Seguimiento:**



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

Conforme lo relevado, la presentación de la documentación sobre Indicadores de Calidad del Servicio Técnico, en la mayoría de los Indicadores, continúa siendo realizada en soporte físico y óptico.

En el Art. 11° de la RESOL-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS (vigente a partir de los Indicadores 2020) se dispone que “...todas las cuestiones relativas a los formatos de presentación de información relativa al sistema de indicadores de calidad de servicio, en lo que respecta a los Indicadores de Transporte y Distribución, sean tratadas por vía separada a través de las correspondientes comunicaciones con las Licenciatarias, dando inicio al desarrollo de una plataforma digital dedicada para la remisión de información en formato electrónico, en el marco de la implementación del Plan de Modernización y digitalización del Estado Nacional.”

Al respecto, GDyGNV manifestó que continúa desarrollando los protocolos para el envío de información y que procurará, en base a los recursos disponibles y las prioridades del Organismo, trabajar de manera conjunta con la GTIC para la implementación de la plataforma digital.

Por su parte, GT señaló que, de acuerdo con lo instruido (en el citado Art. 11) y en base al análisis y desarrollo preliminar de la documentación que servirá de base para los protocolos relativos a todos los Indicadores de Calidad que incumben a la Gerencia, se considera oportuno desarrollar el protocolo correspondiente al Indicador OM#6 - Tiempo de respuesta ante Emergencias, incorporando todo lo requerido para su correcta evaluación. En función a ello, la iniciativa original (de desarrollar un SIA GT) será reevaluada en conjunto con el mencionado protocolo.

### Opinión del auditor:

Conforme lo manifestado por GT y GDyGNV, a la fecha de relevamiento se continuaban analizando y desarrollando los protocolos para el envío de información en materia de Indicadores de Calidad Técnicos, los que serán elaborados en conjunto con la Gerencia de Tecnología de Información y Comunicación. En función de lo informado por las Gerencias, se continuará efectuando el seguimiento del avance de la elaboración de los documentos pertinentes a fin lograr la estandarización de los procesos de validación y análisis de la información que remiten las Licenciatarias, con el objeto de implementar la tramitación integral en formato electrónico, reemplazando así el uso del papel y agilizando las tramitaciones.

Cabe señalar que la presente no reviste el carácter de una nueva observación, sino que pretende ser un comentario sobre las revisiones practicadas, en relación con lo recomendado en una auditoría anterior. Conforme lo manifestado, se realizará su seguimiento en el Informe UAI N.º 407 (C.4.1).

### Estado:

*En Implementación - Elaboración de documentación pertinente.*

### **C.6.- Auditorías - Base Unificada**

En función de lo informado por GDyGNV, para el control de los Indicadores correspondientes al período 2019 se ejecutaron un total de diez (10) auditorías en la órbita de ocho (8) Distribuidoras. Respecto de la muestra se



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

ejecutó una (1) auditoría de campo en GASNEA, y ninguna en CAMUZZI SUR. A la fecha de relevamiento, dichas auditorías no habían sido registradas en la BU Auditorías.

Por su parte, a fin de verificar el cumplimiento de los Indicadores de OM 2019, la GT ejecutó tres (3) Auditorías de Campo y catorce (14) Auditorías Administrativas en la órbita de TGN (muestra). Al respecto se verificó que GT registró la totalidad de las Actas e Informes de Auditorías en la BU Auditorías, indicando los documentos generados en cada caso y el expediente GDE en el que tramitaron.

Finalmente, las tres (3) auditorías ejecutadas en Feb/2020 por la ex-Unidad de Coordinación de Normalización Técnica, en relación al cumplimiento por parte de TGN de los Indicadores de Protección Ambiental 2019, no fueron registradas en la BU Auditorías. Cabe señalar que la ex-UCNT fue disuelta en Abr/2020, quedando las funciones de control en la materia bajo la órbita de la Gerencia de Transmisión (a partir de May/2020).

### Observación:

La Gerencia de Distribución y Gas Natural Vehicular no registró en la BU Auditorías los controles ejecutados a fin de verificar el cumplimiento de los Indicadores de Calidad del Sistema de Distribución para el período 2019.

Tampoco se registraron las auditorías realizadas por la ex-Unidad de Coordinación de Normalización Técnica, con relación a los Indicadores de Protección Ambiental (TGN - 2019), actualmente bajo la órbita de la Gerencia de Transmisión.

### Recomendación:

*Se reitera lo recomendado en Informes anteriores respecto de la necesidad de registrar las auditorías ejecutadas por la totalidad de las unidades organizativas en la Base Unificada de Auditorías, a fin de favorecer la trazabilidad de los controles realizados en materia de Indicadores de Calidad del Servicio Técnico.*

### **C.7.- Verificación de los Indicadores de Protección Ambiental**

En el Informe UAI N.º 407 (C.8) se señalaba que la evaluación de los Indicadores de Protección Ambiental de las Transportistas era realizada por la Gerencia de Medio Ambiente y Afectaciones al Dominio, mientras que la Gerencia de Distribución, en el marco de sus tareas habituales, evaluaba los de Ruidos en Plantas de Regulación, Difusión de Olor en Plantas de Odorización y Ruidos en Plantas Compresoras. Al respecto, se recomendaba coordinar, entre ambas Gerencias, el control y determinación de los Indicadores de PA de las Distribuidoras. Según la estructura organizativa vigente a ese momento (Jun/17), correspondía que la ex-GMAyAD tomara intervención en la evaluación de dichos Indicadores.

Actualmente, según lo informado por las Gerencias, el Área de Afectaciones al Dominio y Ambiente (GT) evalúa los Indicadores de Control de la Emisión de Gases Contaminantes (Transportistas y Distribuidoras) y Ruidos en



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

Plantas Compresoras y Ruidos en Plantas Reguladoras (Transportistas), mientras que la GDyGNV evalúa los de Ruidos en Plantas de Regulación, Ruidos en Plantas Compresoras y Difusión de Olor en Plantas de Odorización<sup>5</sup> (Distribuidoras).

Para el período 2019, el monitoreo de los Indicadores de PA del Servicio de Transmisión, se encontraba dentro de las incumbencias de la ex-UCNT. Así, en Feb/2020, elaboró los Informes Técnicos de evaluación de los Indicadores de Protección Ambiental (PA#1, PA#2 y PA#3) de TGN (muestra).

En los EE generados por GDyGNV se vinculó información relativa a los Indicadores de Protección Ambiental remitida por las Distribuidoras entre los meses de Ene y Mar/2020, y en los Informes Técnicos emitidos por GDyGNV (25/Ene/2022) se incluyó la evaluación de los siguientes Indicadores de PA:

- CAMUZZI SUR: Ruidos en Plantas de Regulación, Ruidos en Plantas Compresoras y Emisión de Olor en Plantas de Odorización.
- GASNEA: Ruido en Plantas de Regulación y Emisión de olor en Plantas de Odorización. No le son aplicables a GASNEA los restantes Indicadores de PA, por no contar con Plantas Compresoras.

Por su parte, con fecha 31/Ene/20, la ex-UCNT emitió un Informe Técnico evaluando el Indicador “Control de Emisión de Gases Contaminantes”, dando por cumplido el indicador para CAMUZZI SUR.

La ex-UCNT fue disuelta en Abr/2020, y según lo dispuesto en la RESOL-2020-62-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, a partir del 26/May/2020, el Área de Afectaciones al Dominio y Ambiente, dependiente de la Gerencia de Transmisión, tiene entre sus funciones la de “*Monitorear e informar el cumplimiento de los Indicadores de Calidad de Protección Ambiental para el servicio de transporte y distribución de gas natural.*”

### Comentario:

En función de las verificaciones efectuadas en el presente Informe, y considerando los cambios producidos en la estructura organizativa, corresponde reformular la observación formulada en el Informe UAI N.º 407 (C.8.), vinculándola a la presente para su posterior seguimiento.

### Observación:

La ejecución de las tareas de monitoreo y evaluación de los Indicadores de Protección Ambiental del Sistema de Distribución, fueron realizadas en Ene/2022 por la Gerencia de Distribución y Gas Natural Vehicular, cuando, según las modificaciones introducidas en la estructura organizativa del ENARGAS a partir del 26/May/2020, dichas funciones se encontraban bajo la órbita del Área de Afectaciones al Dominio y Ambiente dependiente de la Gerencia de Transmisión.

---

<sup>5</sup> Según la RESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, el Indicador Difusión de Olor en Plantas de Odorización, incluido entre los de Protección Ambiental para el 2019, fue reclasificado incluyéndose entre los de Operación y Mantenimiento a partir del período de evaluación 2020.



**Recomendación:**

*Según la estructura organizativa vigente, a partir de la entrada en vigencia de la RESOL-2020-62-APN-DIRECTORIO#ENARGAS (26/May/2020), corresponde que sea el Área de Afectaciones al Dominio y Ambiente, dependiente de la Gerencia de Transmisión, la que efectúe el monitoreo e informe el cumplimiento de la totalidad de los Indicadores de Calidad de Protección Ambiental, tanto para el Servicio de Transporte como para el de Distribución.*

*Atento ello, resulta necesario que, para los próximos períodos de evaluación, se extremen los mecanismos de coordinación entre la Gerencia de Transmisión y la Gerencia de Distribución y Gas Natural Vehicular, a fin de que ésta última considere las evaluaciones efectuadas con relación a los Indicadores de Protección Ambiental, para el cálculo del Índice Global de las Distribuidoras.*

**C.8.- Procesos Sancionatorios**

Según lo informado por las Gerencias, en respuesta a los requerimientos efectuados por esta UAI, no se iniciaron procesos sancionatorios por incumplimientos a los valores de referencia establecidos para los Indicadores de Calidad del Servicio Técnico del período 2019.

Adicionalmente, con relación a incumplimientos observados en períodos de evaluación anteriores, se comprobó lo actuado a la fecha de relevamiento (Abr/2022) en los expedientes físicos y/o electrónicos iniciados para su tratamiento, así como las registraciones efectuadas en la Base Unificada de Sanciones. Como resultado de ello, en el Anexo al presente Informe se indica el estado de trámite de los expedientes relevados con relación a los sujetos incluidos en la muestra. De lo allí expuesto se observa que resta concluir con el análisis y/o resolución de los expedientes en los que tramitan procesos sancionatorios iniciados por incumplimiento de los Indicadores de Calidad del Servicio Técnico, procediéndose ya sea a la aplicación de las imputaciones y/o sanciones correspondientes o disponiéndose el archivo de los actuados.

**Observación:**

Se observan demoras en la tramitación de los expedientes en los que se verificaron incumplimientos de los niveles de referencia establecidos para los Indicadores de Calidad del Servicio Técnico.

Conforme lo detallado en el Anexo al presente Informe, se observaron casos en los que, habiéndose dado intervención a la GAL para promover el inicio de un proceso sancionatorio, continúan sin resolverse las recomendaciones de imputación por incumplimientos señaladas en los Informes Técnicos elaborados por las Gerencias intervinientes.

En otros casos, imputado el incumplimiento y analizado el descargo por parte de la Gerencia técnica, se encuentra pendiente la resolución del proceso sancionatorio, ya sea mediante la sanción de la conducta infractora o la disposición del archivo de los actuados.

Finalmente, en un (1) caso no pudo hallarse evidencia del análisis efectuado respecto del descargo presentado (en Nov/2001), encontrándose pendiente de resolución el proceso sancionatorio oportunamente iniciado.



**Recomendación:**

*Se recomienda concluir con la tramitación de los expedientes abiertos a fin de sustanciar procesos sancionatorios en materia de Indicadores de Calidad del Servicio Técnico que, a la fecha del presente Informe, se encuentren tramitando en el Organismo. A tal fin, resulta necesario que las Gerencias técnicas impulsen la imputación y/o conclusión de los procesos sancionatorios iniciados en fecha próxima al período evaluado, de modo tal que la aplicación de sanciones cumpla con el objetivo de garantizar el cumplimiento de la obligación de alcanzar y mantener el nivel de Calidad del Servicio Técnico.*

*Finalmente, se recomienda evaluar, en conjunto con la Gerencia de Asuntos Legales, un plan de acción a fin de regularizar los atrasos observados en la tramitación de los procesos sancionatorios iniciados.*

**D.- OPINIÓN DEL AUDITADO**

El contenido del presente Informe fue puesto en conocimiento de las Gerencias de Transmisión (GT), de Distribución y Gas Natural Vehicular (GDyGNV), de Despacho de Gas (GDG), de Tecnologías de la Información y Comunicación (GTIC) y de Asuntos Legales (GAL), mediante ME-2022-71368314-APN-UAI#ENARGAS, a fin de que efectúen las consideraciones y comentarios que estimen corresponder en el marco de sus respectivas competencias.

Al respecto, se reseñan a continuación las opiniones recibidas de las dependencias auditadas (ME-2022-76337426-APN-GDG#ENARGAS, ME-2022-76870966-APN-GT#ENARGAS, ME-2022-76910564-APN-GDYGNV#ENARGAS y ME-2022-76677800-APN-GAL#ENARGAS) y las consideraciones de esta Auditoría Interna. Atento que la GTIC no emitió respuesta, se considera que dicha Gerencia comparte el contenido del presente Informe.

**D.1.- Índice Global - Distribuidoras (Ref. C.2.2)**

**Opinión del auditado - GDyGNV**

Tal como fuera expresado oportunamente por la ex-GD, desde el año 2005 no se han realizado evaluaciones correspondientes a los Indicadores de Transparencia del Mercado, dado que su naturaleza se ha visto modificada sustancialmente a partir de los cambios introducidos en las normas de aplicación derivadas de la publicación del Decreto N° 180/04 (v.g. Resoluciones SE N° 657/04, 659/04, 752/05, 599/07 y complementarias) y la creación del Mercado Electrónico del Gas (MEG). Ello conllevó a excluir estos indicadores de la conformación del Orden de Mérito de los Indicadores de Calidad Técnicos, manteniéndose el flujo de información desarrollado al respecto.

Asimismo, se adelantó en aquella oportunidad que, establecido y probado el funcionamiento implementado, se generaría un acto administrativo que determinaría la eliminación definitiva de estos Indicadores.

Respecto de ellos, a partir del dictado de la Resolución ENARGAS N° 4346/17 (28/Mar/2017), quedó establecido que, conforme lo propuesto por el equipo



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

intergerencial abocado a los Indicadores de Transparencia de Mercado, debería anularse el Indicador N° 1 denominado Eficiencia de la Restricción del Suministro Interrumpible y el Indicador N° 2, denominado Ocurrencia de Restricciones del Suministro Interrumpible, ambos establecidos en el Anexo II de la Resolución N° 1482/00.

Así las cosas, fue ahí que quedó reestablecida la mecánica de trabajo referida a los Indicadores de Transparencia de Mercado, bajo una nueva modalidad avalada por las máximas autoridades del Organismo. En virtud de tales circunstancias y de los cambios organizacionales, se excluyeron estos Indicadores de la evaluación correspondiente a los Indicadores de Calidad Técnicos que realiza esta Gerencia, por encontrarse fuera de las incumbencias específicas de control.

En resumen, y tal como expuso esa Unidad, las tareas de control de los Indicadores de Transparencia de Mercado se encuentran bajo la órbita de la Gerencia de Despacho de Gas.

Conforme lo expuesto, a partir de su recomendación, se instrumentarán las acciones necesarias para que la Gerencia de Despacho de Gas, encargada de evaluar los Indicadores de Transparencia de Mercado (TM#1 - Publicación de la Demanda Prioritaria y TM#2 - Publicación de confirmaciones de gas y desbalances por segmento de demanda), comunique a esta Gerencia los valores alcanzados por las Licenciatarias de Distribución a fin de que estos puedan ser considerados en la determinación de los Índices Globales para cada una.

### Opinión del auditado - GDG

Atento a la recomendación de la UAI, y de modo de regularizar la situación mencionada, GDG ha enviado los ME-2022-74056426-APN-GDG#ENARGAS y ME-2022-74056711-APN-GDG#ENARGAS a la Gerencia de Distribución y Gas Natural Vehicular mediante los cuales se comunican los resultados de los Indicadores de Transparencia de Mercado correspondientes a los períodos 2019 y 2020, a fin de que esa Gerencia realice las acciones correspondientes.

Por último, al igual que se realiza con la Gerencia de Transmisión, para cálculos futuros se trabajará en forma coordinada con la GDyGNV, a fin de que los resultados de los ITM sean considerados en los Índices Globales y notificados a las Distribuidoras en su debido tiempo.

### Comentario del auditor

Lo manifestado por GDyGNV respecto de la evolución normativa aplicable en relación a los Indicadores de Transparencia de Mercado fue considerado al momento de la auditoría. Respecto de lo observado por esta UAI, la Gerencia comparte la recomendación efectuada, indicando que se instrumentarán las acciones necesarias para su regularización. No obstante, no se expide respecto a la revisión del cálculo de los Índices Globales de las Distribuidoras.

Por su parte, GDG manifestó las acciones llevadas a cabo a fin de regularizar la observación formulada y comunicó a la GDyGNV los resultados de los Indicadores de TM 2019 y 2020.

Atento ello, se verificará en futuras auditorías la adecuación del cálculo de los Índices Globales, incluyendo los resultados de los ITM, y su correspondiente comunicación y publicación en el sitio web.



Estado: Con acción correctiva informada - Subsanción según detalle.

**D.2.- Documentación de los procedimientos de control de los Indicadores de Calidad del Servicio Técnico - Indicadores de Calidad del Sistema de Distribución (Ref. C.4.2)**

Opinión del auditado - GDG

Tal como se indicó en el apartado C.2.2., GDG ha procedido a comunicar a la GDyGNV los resultados de los indicadores correspondientes a los períodos 2019 y 2020 mediante ME-2022-74056426-APN-GDG#ENARGAS y ME-2022-74056711-APN-GDG#ENARGAS del 19/Jul/2022.

Asimismo, se han remitido al Área de Imagen Institucional, los Memorándum ME-2022-75749632-APN-GDG#ENARGAS y ME-2022-75749365-APN-GDG#ENARGAS informando los resultados de los ITM alcanzados por las Distribuidoras durante los años 2019 y 2020, para su publicación en el sitio web.

En atención a la recomendación respecto a reforzar los mecanismos de coordinación y comunicación entre las Gerencias, para los cálculos futuros, se llevarán a cabo las acciones conjuntas con las mencionadas Unidades Organizativas, a fin de que la comunicación y publicación de los resultados sea realizada de manera completa para cada Distribuidora en su debido tiempo.

En relación con lo mencionado acerca de los incumplimientos de los ITM por las Distribuidoras GASNEA y CAMUZZI SUR para el período 2019, se informa que se ha dado curso a los procesos sancionatorios correspondientes. En ese sentido, luego de realizados los análisis correspondientes por parte de GDG y la GAL, se han remitido las notas NO-2022-72954446-APN-DIRECTORIO#ENARGAS y NO-2022-72957319-APN-DIRECTORIO#ENARGAS a dichas Licenciatarias mediante las cuales se notifica el incumplimiento, para el período 2019, del ITM#1 “Publicación de la Demanda Prioritaria”.

Opinión del auditado - GDyGNV

Se procurará reforzar los mecanismos de comunicación y coordinación con las respectivas unidades organizativas para próximos periodos a fin de contar con la información completa referida a los Indicadores de Transparencia de Mercado, a fin de que estos puedan ser comunicados a las Distribuidoras y publicados en el sitio web los valores alcanzados.

Dicho esto, se orientarán las tareas correspondientes con la finalidad de atender a la recomendación de esa unidad respecto al periodo 2019.

A fin de dar cumplimiento a las observaciones indicadas por esa Unidad la GDG procedió a comunicar a esta Gerencia los resultados obtenidos para el Periodo 2019 y 2020, por las Licenciatarias de Distribución en lo relativo a los Indicadores de Transparencia de Mercado, para su consideración en los Índices Globales y su posterior notificación a las Distribuidoras.

Asimismo, conforme lo recomendado por esa UAI, se reforzarán los controles para asegurar el orden documental correspondiente de cada Expediente. No obstante, el dispendio administrativo (sic) detectado no resultó modificadorio de los resultados obtenidos para el tópico en particular. En tal sentido, se incorporó el documento indicado a fin de que obre toda la documentación existente en el expediente correspondiente.





## *Ente Nacional Regulador del Gas*

### Opinión del auditado - GAL

GAL manifiesta que procurará darle la celeridad pertinente al trámite una vez que lo reciba y según corresponda, ya sea en el marco de un procedimiento sancionatorio o para la comunicación y publicación del resultado obtenido del Indicador.

### Comentario del auditor

GDG, GDyGNV y GAL comparten las recomendaciones formuladas y señalan las acciones encaradas su regularización.

Conforme lo señalado por los auditados y las verificaciones efectuadas por esta UAI, GDG comunicó a GDyGNV el resultado de las evaluaciones de los ITM 2019 y 2020 para su consideración, comunicación y publicación en el sitio web (no efectivizada a la fecha). Asimismo, se imputaron los incumplimientos al ITM#1 para el período 2019 respecto de los sujetos muestreados.

Por lo expuesto, se entiende que se encuentra regularizada parcialmente la observación bajo análisis.

Se verificará en futuras auditorías la regularización de las cuestiones pendientes y los mecanismos implementados a fin de reforzar la coordinación y comunicación entre las Gerencias involucradas.

*Estado: Con acción correctiva informada - Subsanación según detalle.*

### **D.3.- Auditorías - Base Unificada (Ref. C.6)**

#### Opinión del auditado - GT

Según lo recomendado, se comenzó la regularización de la registración de aquellas auditorías realizadas por la ex-Unidad de Coordinación de Normalización Técnica, con relación a los Indicadores de Protección Ambiental Periodo 2019.

#### Opinión del auditado - GDyGNV

Conforme la recomendación, se han arbitrado los medios y recursos necesarios para regularizar lo observado, por lo que se procederá a la carga de datos en la base de auditorías.

#### Comentario del auditor

GT y GDyGNV comparten la recomendación efectuada y señalan las acciones encaradas a fin de regularizar la registración en la BU Auditorías.

Conforme las verificaciones efectuadas por esta UAI, GT registró en la BU Auditorías los controles ejecutados por la ex-UCNT en Feb/2020.

Respecto de las auditorías ejecutadas por GDyGNV, no obstante se verificó la registración de cuatro (4) Actas correspondientes a auditorías ejecutadas en Abr-Jun/2022, continúan sin registrarse las ejecutadas para el periodo sujeto a revisión.

*Estado: Con acción correctiva informada - Subsanación según detalle.*

### **D.4.- Verificación de los Indicadores de Protección Ambiental (Ref. C.7)**



#### Opinión del auditado - GT

En consideración de la recomendación recibida se informa que según lo acordado con GDyGNV los Indicadores de Protección Ambiental de "Ruidos en Plantas de Regulación" y "Ruidos en Plantas Compresoras" como el Indicador de O&M "Difusión de Olor en Plantas de Odorización" de las Distribuidoras continuarán siendo evaluados por esa Unidad Organizativa.

A los fines prácticos, la tarea de evaluación de ruido se efectúa en simultáneo con la labor de auditar otros indicadores técnicos referidos al control de los sistemas de regulación (Indicador #4.a - Capacidad de Reserva en plantas Reguladoras para sistemas Aislados e Indicador #4.b - Capacidad de Reserva en plantas Reguladoras para sistemas Ligados).

Asimismo, cabe mencionar que, en el área de las plantas compresoras de los sistemas de distribución, es común encontrar elementos de regulación, por lo cual es oportuno que la GDyGNV continúe con la evaluación de los indicadores citados anteriormente.

Nótese que la metodología de trabajo vigente persigue la realización de una tarea de mayor eficiencia al trabajarse aunando en una sola visita de auditoría de campo a las instalaciones, el control de los dos tipos de Indicadores que aquí se tratan, resultando antieconómico e ineficiente duplicar los costos de traslado, viáticos y demás gastos, correspondiendo entonces su realización desde la misma unidad organizativa.

Además, se extremarán los mecanismos de coordinación entre la Gerencia de Transmisión y la Gerencia de Distribución y Gas Natural Vehicular en el marco del tratamiento de los indicadores en cuestión.

#### Opinión del auditado - GDyGNV

Sobre el particular, es preciso señalar que los indicadores de protección ambiental de "Ruidos en Plantas de Regulación" y "Ruidos en Plantas Compresoras" como el indicador de O&M "Difusión de Olor en Plantas de Odorización" de las distribuidoras continuarán siendo evaluados por la GDyGNV.

A los fines prácticos, la tarea de evaluación de ruido se efectúa en simultáneo con la labor de auditar, entre otros, los indicadores técnicos referidos al control de los sistemas de regulación (Indicador #4.a - Capacidad de Reserva en plantas Reguladoras para sistemas Aislados e Indicador #4.b - Capacidad de Reserva en plantas Reguladoras para sistemas Ligados).

Asimismo, cabe mencionar que, en el área de las plantas compresoras de los sistemas de distribución, es común encontrar elementos de regulación, por lo cual es oportuno que la GDyGNV continúe con la evaluación de los indicadores citados anteriormente.

Nótese que la metodología de trabajo vigente persigue la realización de una tarea de mayor eficiencia al trabajarse aunando en una sola visita de auditoría de campo a las instalaciones, el control de los dos tipos de Indicadores que aquí se tratan, resultando antieconómico e ineficiente duplicar los costos de traslado, viáticos y demás gastos, correspondiendo entonces su realización desde la misma unidad organizativa.

#### Comentario del auditor



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

Los auditados fundamentan los motivos por los que entienden que la GDyGNV debería continuar evaluando el cumplimiento de los Indicadores de Protección Ambiental de las Distribuidoras, sin hacer mención a que, según la estructura organizativa vigente, dicha tarea se encuentra comprendida entre las funciones asignadas a la Gerencia de Transmisión.

Por lo expuesto y considerando que lo manifestado por los auditados ya fuera considerado al momento de realizarse la auditoría, se entiende que los auditados no comparten la recomendación efectuada.

Al respecto, esta UAI entiende que, de mantenerse la situación actual, debería impulsarse una modificación de la estructura vigente que contemple tal situación.

Estado: Sin acción correctiva informada - No comparte.

### **D.5.- Procesos Sancionatorios (Ref. C.8)**

#### Opinión del auditado - GDG

Durante los años 2020 y 2021, GDG realizó la evaluación de los indicadores de Transparencia de Mercado para los años 2019 y 2020.

Respecto del 2020, no se registró incumplimiento por parte de las Distribuidoras, por lo cual no se inició proceso sancionatorio alguno. Por el contrario, para los indicadores correspondientes al año 2019, al registrarse incumplimientos, en conjunto con la GAL se realizaron las acciones correspondientes y tal como se indicó en el apartado C.4.2, por medio de las Notas mencionadas, se imputó a las Licenciatarias por tales incumplimientos.

En relación con los Expedientes de GASNEA y CGS mencionados en el Anexo I del Informe y referidos a los ITM#1 e ITM#2, se informa que GDG se encuentra trabajando en los procesos sancionatorios correspondientes de modo de regularizar la situación. Actualmente, se están realizando los análisis técnicos de los descargos presentados y una vez finalizada dicha etapa, se remitirá la evaluación a la GAL, de modo de proseguir con el procedimiento sancionatorio.

#### Opinión del auditado - GT

GT manifiesta que toma en consideración la recomendación y se procederá a realizar una revisión y el seguimiento de cada uno de los casos, para continuar trabajando con la GAL en el análisis de los mismos para concluir la tramitación de los procesos sancionatorios.

#### Opinión del auditado - GDyGNV

Dentro del alcance de GDyGNV, se procurará gestionar que las demás unidades organizativas del Organismo involucradas en la tramitación del seguimiento de un incumplimiento brinden la atención correspondiente. Desde GDyGNV se prestará, dentro del alcance de sus facultades, para asistir a la GAL, a fin de dar curso diligente a los procesos sancionatorios iniciados.

#### Opinión del auditado - GAL

Sin perjuicio del impulso de la tramitación correspondiente a las Gerencias Técnicas, desde GAL se procura mantener una permanente y activa comunicación



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

con las unidades organizativas correspondientes, en pos de coordinar acciones tendientes a agilizar y optimizar los trámites.

Para ello, se efectúan a requerimiento eventuales reuniones sobre la temática con personal de otras Gerencias y se propicia el trabajo mancomunado con todas las unidades organizativas que correspondan intervenir, para favorecer la disminución de los tiempos de la tramitación de los expedientes en el marco de un procedimiento sancionatorio. En tal sentido, se continuará con las acciones correctivas impulsadas por GAL, reforzando los mecanismos arbitrados para la optimización de la gestión administrativa a fin de reducir los tiempos de gestión en la resolución de las imputaciones, detectando demoras en la tramitación, brindando soporte desde GAL en materia sancionatoria, manteniendo una comunicación fluida con los interesados y propiciando el trabajo coordinado con todas las Gerencias del Organismo que correspondan intervenir.

No obstante ello, cabe reiterar que la activación de los procedimientos sancionatorios y su impulso exceden las funciones de GAL, en tanto interviene a partir de la recepción de expedientes que cuenten con un informe técnico en el que se concluya, con claridad, sobre el análisis circunstanciado de la inobservancia detectada, incluyendo la normativa vulnerada.

Sobre las demoras observadas en la tramitación de los expedientes en los que se verificaron incumplimientos, GAL detalla los trámites indicados en el Anexo del Informe que se encuentran pendientes de intervención por parte de GAL (Exptes. Nros. 6679, 26010, 27030, 29164). Al respecto señala que los períodos de control del indicador bajo análisis corresponden a los años 2008, 2009, 2013 y 2014.

Dicha circunstancia los inserta en un análisis integral que actualmente está llevando GAL a fin de adoptar un criterio uniforme para casos análogos, evaluando la procedencia de la prosecución del procedimiento sancionatorio, atendiendo el tiempo transcurrido desde el último movimiento de las actuaciones.

### Comentario del auditor

Las Gerencias auditadas comparten la recomendación formulada por esta UAI y señalan los cursos de acción implementados y/o a implementar para la revisión y conclusión de los procesos sancionatorios en trámite.

Pudo verificarse que el 15/Jul/22 se iniciaron procesos sancionatorios a GASNEA y CAMUZZI SUR por incumplimientos de los ITM#1 correspondientes al 2019.

Por otra parte, continúan en análisis en GDG los expedientes en los que se observaron incumplimientos de períodos anteriores.

Asimismo, resta definir, por parte de GAL, el criterio a aplicar para evaluar si corresponde la prosecución de los procedimientos sancionatorios que tramitan en los expedientes (detallados en el Anexo) en los que se encuentra pendiente su intervención.

Se verificará en futuras auditorías el grado de avance del plan de acción elaborado por GAL a fin de regularizar los atrasos observados en la tramitación de los procesos sancionatorios iniciados en la materia.

*Estado: Con acción correctiva informada - Subsanción según detalle.*

### **E.- CONCLUSIÓN**



A partir de las tareas desarrolladas y los hallazgos detectados, se puede concluir que los procedimientos aplicados por el ENARGAS con relación al seguimiento y control de los Indicadores de Calidad del Servicio Técnico, resultan acordes con el Sistema de Control por Indicadores de Calidad aprobado por Resolución ENARGAS N° 1192/99 y sus modificatorias.

No obstante ello, atento los cambios introducidos en la estructura organizativa del ENARGAS, resulta necesario que las Gerencias técnicas extremen los recaudos a fin de coordinar las tareas de control relativas a la evaluación de cumplimiento, por parte de Transportistas y Distribuidoras, respecto de los Indicadores de Protección Ambiental y de Transparencia de Mercado, según sus competencias específicas.

Asimismo, y a fin de garantizar el cumplimiento, por parte de las Licenciatarias, de la obligación de alcanzar y mantener el nivel de calidad del servicio técnico, resulta imprescindible imprimir celeridad en el tratamiento de los incumplimientos detectados y en la resolución de los procedimientos sancionatorios iniciados en materia de Indicadores de Calidad Técnicos.

Finalmente, de acuerdo a lo establecido en la RESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS que aprobó el nuevo Sistema de Control mediante Indicadores de Calidad del Servicio, resulta pertinente continuar con la revisión de los existentes y/o la incorporación de nuevos Indicadores de Calidad del Servicio Técnico, definiéndose las metodologías de control y el desarrollo de una plataforma digital para la remisión de información en formato electrónico; así como avanzar con el establecimiento de un procedimiento que garantice que la información publicada en el sitio web refleje la situación del Sistema de Control de Indicadores de Calidad del Servicio Técnico.



**INFORME UAI N.º 507 (Ref. C.8.- Procesos Sancionatorios)**

• **TGN S.A.**

Indicador	Expte. N°	Estado de Trámite a Abr/2022
TM#1-d) Despacho Diario; OM#2 Protección Catódica; PA#1 Control de Emisión de Gases Contaminantes; PA#2 Ruidos en Plantas Reguladoras - 2000 -	5657	Imputación incumplimientos Oct/2001. Pendiente análisis GT del descargo efectuado por TGN en Nov/2001
OM#6 - Tiempo de Respuesta ante emergencias - 2008 -	6679	Con Informe GT de análisis del descargo (2009) y Dictamen GAL de Mar/12 y proyecto de Resolución para sancionar. Expte. en GAL desde Ene/12.
OM#6 - Tiempo de Respuesta ante emergencias - 2009 -	6679	Con informe GT de Feb/10 propiciando imputación. Pendiente emisión Dictamen jurídico. Expte. en GAL desde Ene/12.
OM#5 - Capacidad de Reserva - 2011 -	19270	En Ene/17 se hace lugar al descargo, dando por cumplido el Indicador. Expte. en GT, pendiente de remisión al Archivo.
OM#6 - Tiempo de Respuesta ante emergencias - 2014 -	26010	Con Informe GT propiciando imputación. Pendiente emisión Dictamen jurídico. Expte. en GAL desde Jul/15.
Indicador de Protección Catódica - 2018 -	33717	Se sancionó el incumplimiento (RESOL-2022-140-APN-DIRECTORIO#ENARGAS del 18/Abr/22). Expte. en GT.
Indicador de Tiempo de respuesta ante Emergencias - 2018 -	34477	Informe GT hace lugar al descargo. En Ago/21 se desestima la imputación y se dispone el archivo de los actuados. Expte. en GT (digitalizado por GAL en 2020 para tramitar). Pendiente de remisión a Archivo.

• **CAMUZZI GAS DEL SUR S.A.**

Indicador	Expte. N°	Estado de Trámite a Abr/2022
OM#2 - Protección Catódica - 2011 -	19185	Sanción por Resolución ENRG N° I-2863/14. Multa pagada. Expediente en Archivo - OK
OM#2 - Protección Catódica - 2012 -	21220	Sanción por Resolución ENARGAS N° I-3738/16. Multa pagada. Expediente en Archivo - OK
OM#2 - Protección Catódica - 2013 -	27030	Con Informe GD para imputación de Jun/15, ratificado en Feb/17. En GAL desde Abr/18. Pendiente de Imputación.
OM#2 - Protección Catódica - 2014 -	29164	Con Informe GD para imputación de Abr/16, ratificado en Feb/17. En GAL desde Jun/18. Pendiente de Imputación.
TM#1 - Publicación de la Demanda Prioritaria - 2018 -	EX-2019-77603001-APN-GT#ENARGAS	Imputación Sep/19. Pendiente análisis del Descargo presentado por CAMUZZI SUR en Nov/2019. En GDG desde Jun/20.



*Ente Nacional Regulador del Gas*

TM#2 - Publicación de confirmaciones de gas y desbalances por segmento de Demanda - 2017 y 2018 -	EX-2019-78581930-APN-GT#ENARGAS	Imputación Oct/19. Pendiente análisis del Descargo presentado por CAMUZZI SUR en Dic/19. En GDG desde Jun/20.
---	---------------------------------	---

• **GASNEA S.A.**

Indicador	Expediente	Estado de Trámite a Abr/2022
TM#1 - Publicación de la Demanda Prioritaria - 2017 y 2018 -	EX-2019-78314903-APN-GT#ENARGAS	Imputación Oct/19. Pendiente emisión de Resolución sancionatoria. En GDG desde Jun/20.
TM#2 - Publicación de confirmaciones de gas y desbalances por segmento de Demanda - 2017 y 2018 -	EX-2019-78584163-APN-GT#ENARGAS	Imputación Oct/19. Pendiente emisión de Resolución sancionatoria. En GDG desde Jun/20.