



GESTIÓN DE DELEGACIONES

INFORME EJECUTIVO

El presente tiene por objeto evaluar el funcionamiento administrativo y operacional de las Delegaciones dependientes del Departamento de Delegaciones Regionales (DDR), en relación con las actividades que desarrollan para la Atención de Reclamos de los Usuarios del servicio de distribución de gas y la realización de Auditorías.

Se seleccionaron, para ello, las Delegaciones Centro (CENTRO) y Santa Rosa (SANTA ROSA), en cuanto a las actividades desarrolladas durante el ejercicio 2023. Para el análisis de las auditorías, se obtuvo información de la Base Unificada de Auditorías, y en la selección de la muestra se incluyeron 47 casos, analizándose el grado de cumplimiento del Plan de Auditorías 2023. Con relación a la Atención de Reclamos de Usuarios se verificó el cumplimiento de las normas y procedimientos vigentes (Resolución ENARGAS N.º 124/95, t.o. por Resolución ENARGAS N.º I-3463/15), para lo cual se relevó la metodología de trabajo empleada para la tramitación del reclamo por parte del Funcionario Responsable y las comunicaciones mantenidas con las Prestatarias y los usuarios, analizando la información registrada en el aplicativo Gestión de Reclamos y el legajo de cada uno de los casos muestreados.

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:

✓ *Plan de Auditorías - Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores (C.1.1)*

Atento las verificaciones efectuadas se evidencian mejoras en la planificación de las auditorías del período anual auditado. *No obstante ello, resultaría recomendable que se vean los rubros a ejecutar, disminuyendo la planificación de casos en aquellos en los que la experiencia acumulada indica que no producen mayores resultados (v.gr. Control de Obleas en Estaciones de Carga), y se intensifiquen otros como el de Control de Facturación.*

✓ *Estado de trámite de las Auditorías - Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores (C.1.2)*



Se siguen detectando atrasos en el trámite de las auditorías, encontrándose casos con más de un año de antigüedad pendientes de análisis por parte de las Gerencias sustantivas. *Resulta necesario que, una vez merituados los hallazgos por parte de las Gerencias requirentes, se efectúe el cierre de los procesos de control iniciados por las Delegaciones. Asimismo, el DDR deberá reforzar los procesos de control para el seguimiento, análisis y tratamiento de las conclusiones arribadas en las auditorías practicadas por las Delegaciones y su comunicación a las Gerencias requirentes.*

✓ *Procedimientos - Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores (C.2.1)*

No se produjeron avances en la finalización e implementación del Manual de Procedimientos para los Centros Regionales, dados los cambios organizacionales producidos en el presente ejercicio, la creación del DDR y la designación de un nuevo funcionario a cargo de éste.

✓ *Tramitación digital mediante Expedientes Electrónicos de Reclamos de Usuarios - Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores (C.2.2)*

Continúan verificándose debilidades en el proceso de control interno para el resguardo de la gestión del reclamo en dicho medio electrónico. *Se reitera la necesidad de impulsar mayores mecanismos de control en el proceso de resguardo de las actuaciones administrativas derivadas de la atención, tratamiento y solución del reclamo en los Expedientes Electrónicos (EE). Asimismo, el DDR deberá reforzar los mecanismos de control interno relacionados con el seguimiento de la tramitación de los Reclamos por parte de las Delegaciones, para que procedan a agregar la totalidad de la documentación en el EE generado, en forma simultánea con su registración en el aplicativo informático de Gestión de Reclamos.*

✓ *Registraciones en el Aplicativo de Gestión de Reclamos - Seguimiento recomendaciones de auditorías anteriores (C.2.3)*

Se observaron demoras en la registración de la verificación del Reclamo, incorrecta calificación de la procedencia/improcedencia al momento de cierre, y falta de registro de la resolución de los mismos, situaciones que atentan contra la eficiencia en la gestión y tratamiento de los reclamos dificultando, por otra parte, su trazabilidad. *Se reitera la necesidad de reforzar las acciones de capacitación de los FR que actúan en la órbita de las Delegaciones, y que el DDR realice controles rutinarios a fin de evaluar los reclamos ingresados en las Delegaciones, prestando especial atención a la evaluación realizada de los Reclamos al momento del cierre.*

✓ *Resolución y Verificación de los Reclamos - Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores (C.2.4)*

Se observó que en los casos que los Reclamos figuran como pendientes de verificación no se registró el encuadre definitivo (VP o VI). Asimismo, se verificaron casos en los que, habiéndose llegado a una solución, se encontraba



pendiente la correcta registraci3n de la “Resoluci3n del Reclamo”. *Se reitera la recomendaci3n de instruir a los FR de las Delegaciones a que procedan a la Verificaci3n y Cierre de los Reclamos pendientes, y se efectúen las registraciones correspondientes en el aplicativo informático “Gesti3n de Reclamos”, en consonancia con lo actuado en el EE generado para su tramitaci3n. Asimismo, resulta necesario reforzar los controles de los reclamos pendientes de resolver por parte de cada uno de los FR que actúan en las Delegaciones, instando, en su caso, a la resoluci3n de aquellas tramitaciones que se encuentren pendientes al cierre de cada ejercicio.*

Por último, se concluye que, en líneas generales, las Delegaciones alcanzadas por la revisi3n han dado razonable cumplimiento al Plan de Auditorías. No obstante ello, y a fin de impulsar los procesos y verificaciones pendientes de análisis y/o archivo, el Departamento Delegaciones Regionales deberá intensificar sus tareas de supervisi3n. Resultaría aconsejable rever la asignaci3n de temáticas a auditar, sobre todo en el tema de Facturaci3n, con el objetivo de intensificar los controles en aquellas materias que resultan de especial interés para los usuarios. Respecto de la Atenci3n de Reclamos resulta necesario que las Delegaciones auditadas ajusten su accionar al procedimiento vigente en la materia, fundamentalmente en aspectos relacionados a la resoluci3n de los Reclamos y su Verificaci3n, así como la tramitaci3n en tiempo y forma cada caso a través de Expedientes Electrónicos y su registraci3n en el Aplicativo “Gesti3n de Reclamos”.



INFORME ANALÍTICO

A.- OBJETO

Evaluar el funcionamiento administrativo y operacional de las Delegaciones, dependientes del Departamento de Delegaciones Regionales, en relación con las actividades que desarrollan para la Atención de Reclamos de los Usuarios del servicio de distribución de gas y la realización de Auditorías.

B.- ALCANCE

En la revisión se abarcaron aspectos relacionados con la Atención de Reclamos de Usuarios y la realización de Auditorías durante el ejercicio 2023, en dos (2) Delegaciones. A tal efecto, tomando en consideración aquellas auditadas con anterioridad, se relevaron las actividades desarrolladas por las siguientes dependencias regionales:

- Delegación Centro (CENTRO)
- Delegación Santa Rosa (SANTA ROSA)

Respecto de las auditorías, se evaluaron las comunicaciones de las conclusiones de los procedimientos realizados que surgieron como resultado de requerimientos de otras unidades organizativas. En este sentido, se relevaron las acciones posteriores llevadas a cabo, según el caso, por la Gerencia de Distribución (GD), Gerencia de Protección del Usuario (GPU) y la Gerencia de Gas Natural Vehicular (GGNV), ya sea para el tratamiento y/o el archivo de las actuaciones iniciadas por las Delegaciones.

Asimismo, se verificó el grado de cumplimiento del Plan de Auditorías aprobado para el ejercicio 2023.

Se efectuó el seguimiento de los Informes de Auditoría Interna anteriores con observaciones pendientes de regularización, a fin de verificar el grado de implementación de las recomendaciones formuladas y, de corresponder, efectuar su actualización en el aplicativo SISAC.

B.1.- Trabajo realizado

Se comunicó al Departamento de Delegaciones Regionales (DDR) el inicio de la auditoría mediante ME-2024-46425662-APN-UAI#ENARGAS, requiriendo la remisión de información relativa a la gestión de atención de reclamos y la



planificación y realización de auditorías por parte de las Delegaciones Centro y Santa Rosa.

Al respecto, el DDR dió respuesta al requerimiento de información mediante ME-2024-55317166-APN-GRD#ENARGAS y ME-2024-91587674-APN-GRD#ENARGAS.

Esta información fue complementada y ampliada durante el transcurso de la auditoría, mediante la realización de consultas puntuales al personal actuante en las Delegaciones y en las unidades organizativas requirentes (GPU, GD y GGNV), a fin de verificar, complementar y ampliar la información relacionada con el estado de trámite de los Expedientes Electrónicos (EE) en los que tramitaron los Reclamos y Auditorías muestreadas.

A continuación, se describen las tareas desarrolladas para el análisis de la información, prestando especial interés al funcionamiento de los controles internos que aseguren el correcto desenvolvimiento de los circuitos administrativos objeto de control.

B.1.1.- Auditorías

A fin de determinar el universo de Auditorías se obtuvo información de la Base Unificada de Auditorías (BUAD), tomándose en consideración para la selección de la muestra los siguientes rubros: Atención de Usuarios y Facturación, Facturación/Aplicación de Cuadros Tarifarios, Facturación/Parciales de Facturación, Índices de gestión de reclamos, Poder de policía, Subdistribuidores, Instalaciones Internas Residenciales, Control de Pérdidas, Odorización y Control de obleas en estaciones de carga de GNV. Se excluyeron del universo sujeto a control las verificaciones relativas al Registro de Matrícula Habilitante de GNV, por cuanto dicho tema fue recientemente auditado por esta UAI conforme lo previsto en el Plan Anual 2024.

A continuación, se expone el universo ejecutado en el 2023 por las Delegaciones incluidas en el Alcance, conforme la información obrante en la BUAD y la muestra sujeta a revisión:

AUDITORÍAS - RUBRO	CENTRO		SANTA ROSA	
	Universo	Muestra	Universo	Muestra
ATENCIÓN DE USUARIOS	7	4	29	8
FACTURACIÓN	18	10		
INDICES DE GESTIÓN DE RECLAMOS	1	1		
INSTALACIONES INTERNAS RESIDENCIALES	8	2	3	1
CONTROL DE PÉRDIDAS	8	2	3	1
ODORIZACIÓN	8	2	3	1



Ente Nacional Regulador del Gas

PODER DE POLICIA	1	1		
TRABAJOS EN LA VÍA PÚBLICA	1			
SUBDISTRIBUIDORES	9	2		
REGISTRO DE MATRICULA HABILITANTE (RMH) (*)	41			
CONTROL DE OBLEAS EN ESTACIONES DE CARGA	316	8	12	2
ESTACIONES DE CARGA / OTROS			2	2
Totales	418	32	52	15
Representatividad de la Muestra	7,66%		28,85%	

(*) Excluido del universo sujeto a revisión

Respecto del total de 470 auditorías realizadas se seleccionó una muestra de 47 casos (32 de CENTRO y 15 de SANTA ROSA), representando, en conjunto, un 10,00 % del universo considerado.

Con relación a la BUAD se verificó la información registrada respecto de las Actas/Notas incluidas en la muestra, sus respectivos Informes y la documentación digitalizada generada para su tratamiento, así como la registración de los Expedientes Electrónicos iniciados a fin de concentrar lo actuado en cada caso.

Para cada una, se relevó la metodología de trabajo implementada por las Delegaciones en la realización de las verificaciones, de acuerdo al objeto y alcance definidos, los puntos sujetos a revisión y las verificaciones consignadas en las Actas e Informes elaborados.

Asimismo, se analizó el seguimiento de los hallazgos/observaciones derivados de la labor realizada y la comunicación a las Gerencias de origen de la temática auditada. En ese sentido, se aplicaron procedimientos puntuales de verificación mediante el relevamiento de los expedientes iniciados, ya sea para el archivo de las actuaciones que resultaron sin observaciones o para la continuación del trámite y, en su caso, el inicio del proceso sancionatorio correspondiente.

Finalmente, partiendo de la información registrada en la Base de Auditorías, se verificó el grado de cumplimiento del Plan de Auditorías 2023 por parte de las citadas Delegaciones.

B.1.2.- Atención de Reclamos de Usuarios

El examen se centró en la atención de los reclamos registrados, considerándose el cumplimiento de las normas y procedimientos vigentes para el período auditado (Resolución ENARGAS N.º 124/95, t.o. por Resolución ENARGAS N.º I-3463/15), por las que se estableció un procedimiento descentralizado y sumarisimo para resolver las consultas y reclamos que formulan los usuarios del servicio público de distribución de gas.



Ente Nacional Regulador del Gas

En base a las registraciones efectuadas en el aplicativo informático “Gestión de Reclamos”, se obtuvo información de la cantidad, origen, motivo y estado de los reclamos recepcionados.

Respecto del total de 550 reclamos recibidos durante el 2023 en las dos Delegaciones muestreadas, se seleccionó al azar una muestra de 42 reclamos (30 de CENTRO y 12 de SANTA ROSA), que representa un 7,64% del universo considerado.

Para la selección de la muestra se tuvieron en cuenta las variables: tipo, estado y origen del reclamo. Al respecto, cabe señalar que los reclamos considerados en CENTRO corresponden a las Licenciatarias Metrogas, Distribuidora Gas del Centro, Distribuidora de Gas Cuyana, Gasnor, Naturgy Ban, Camuzzi Gas Pampeana y Camuzzi Gas del Sur. Por su parte, en SANTA ROSA se consideraron reclamos correspondientes a las empresas Metrogas, Gasnor, Naturgy Ban, Distribuidora de Gas Cuyana y Camuzzi Gas Pampeana.

A continuación, se expone la cantidad de reclamos incluidos en la muestra seleccionada para cada Delegación, por tipo, y su representatividad respecto del universo sujeto a revisión:

TIPO DE RECLAMO	CENTRO			SANTA ROSA		
	U	M	%	U	M	%
1 - Facturación Errónea	52	3	5,77 %	2		
2 - Facturación No Recibida	38	2	5,26 %	3		
3 - Factura Recibida con Atraso	1					
4 - Reclamo Deuda Inexistente	25	1	4,00 %			
5 - Cobro Cargo Incorrecto	9			3		
6 - Error en el Período de Consumo Facturado	3					
7 - Datos de Usuario Incorrectos	4					
8 - Corte Improcedente de Suministro	81	7	8,64 %	2		
9 - Otros de Facturación y Gestión de Deudas	19			3		
10 - Escaso Suministro (sin gas/poco gas)	12			5	1	20,00 %
11 - Pérdida de Gas (olor a gas)	93	8	8,60%	31	8	25,81 %
12 - Otros por Inconvenientes en el Suministro de Gas	6			3		
13 - Demora en Atender Solicitud Cierre de Suministro	6					
14 - Habilitación o Rehabilitación Demorada	91	8	8,79 %	18	3	16,67 %
15 - Reparación Vía Pública Incorrecta o Demorada	11			2		
16 - Mala Atención al Reclamante	21	1	4,76 %	1		



17 - Otros por Gestión de Prestaciones	5					
TOTALES	477	30	6,29%	73	12	16,44%

Ref.: U: Universo / M: Muestra / %: Representatividad

Mediante acceso en modo consulta al aplicativo Gestión de Reclamos se obtuvieron los legajos, en formato digital, de cada uno de los casos incluidos en la muestra, los que durante el período sujeto a revisión se tramitaron a través de la conformación de un Expediente Electrónico. Asimismo, se visualizaron las registraciones efectuadas por los Funcionarios Responsables (FR) para las distintas etapas del trámite.

Respecto del cumplimiento del procedimiento de Atención de Reclamos vigente, se relevó la metodología de trabajo empleada para la tramitación del reclamo por parte del Funcionario Responsable, y las comunicaciones mantenidas con las Prestatarias y los usuarios. Asimismo, se evaluó la aplicación de criterios uniformes para la tramitación y resolución, así como la documentación del proceso en el legajo del reclamo. Se cotejó la información del EE con la registrada en el aplicativo informático de Gestión de Reclamos, verificándose que la información sea volcada por los FR en forma adecuada y completa.

B.2.- Marco de referencia

En orden a cumplir los objetivos enunciados en la Ley N.º 24.076, y a efectos de una adecuada descentralización del ENARGAS, el Art. 50 establece que deberá preverse, en cada área de distribución, una estructura mínima pero suficiente para tratar la relación entre las empresas distribuidoras y los usuarios de dicha área. En ese orden, las Delegaciones deben, principalmente, ejercer las acciones necesarias para la protección de los derechos de los usuarios del servicio de distribución de gas, atender los reclamos y consultas vinculadas con dicho servicio, y ejecutar el Plan Anual de Auditorías, realizando inspecciones y auditorías técnicas, de control de gestión comercial y de tratamiento de los reclamos presentados en las Prestadoras.

Durante el período auditado las Delegaciones Regionales se encontraban bajo la órbita de la Gerencia Regional Delegaciones, la que fue disuelta mediante la RESOL-2023-759-APN-DIRECTORIO#ENARGAS (29/Dic/23).

Asimismo, a partir del 01/Dic/22 (RESOL-2022-532-APN-DIRECTORIO se designa un nuevo Delegado Regional en la Delegación CENTRO.

De acuerdo a la estructura vigente en el período auditado, las Delegaciones Regionales tenían las siguientes funciones:



Ente Nacional Regulador del Gas

1. Recibir y atender las consultas y los reclamos de las usuarias y usuarios, futuros usuarios/usuarias y terceras/terceros interesados del servicio de distribución de gas, ejerciendo las acciones necesarias, en el marco normativo, para la adecuada protección de sus derechos.
2. Elaborar información estadística de las consultas y los reclamos recibidos en la Delegación.
3. Participar en la programación y ejecución del Plan Anual de Auditorías.
4. Realizar la ejecución de la Auditorías no programadas, indicadas por las Áreas de la Gerencia Regional Delegaciones a requerimiento de las Gerencias con competencia específica.
5. Proponer auditorías no programadas que permitan evaluar el actuar presente de las restadoras, que a criterio de la Delegación se consideren necesarias, previo consenso con la Gerencia regional Delegaciones y con la Unidad Organizativa correspondiente.
6. Informar mensualmente a la Gerencia, respecto de la ejecución del Programa Anual de Auditorías aprobado y sus desvíos.
7. Elevar informes periódicos sobre las actividades desarrolladas por la Delegación, e indicar los aspectos relevantes para la toma de decisiones.
8. Participar en actividades institucionales, comunitarias y en campañas de difusión, relacionadas con las funciones del Organismo, desarrolladas por administraciones nacionales, provinciales, municipales, y/o asociaciones representativas de las y los consumidores, previo conocimiento de la Gerencia Regional Delegaciones y consenso con la Gerencia de Recursos Humanos y Relaciones Institucionales en el ámbito de su jurisdicción.
9. Mantener respaldo informático y documental de la gestión técnico- administrativa desarrollada en el ámbito de su jurisdicción.

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.- Auditorías

C.1.1.- Plan de Auditorías - Seguimiento de Informes anteriores

Respecto de los Planes de Auditorías de años anteriores (2018 y 2021), en los Informes UAI Nros. 439 (C.1.5) y 509 (C.1.1), respectivamente, se observó una baja cantidad de auditorías administrativas y técnicas planificadas en las Delegaciones auditadas.

Seguimiento:



Ente Nacional Regulador del Gas

Con respecto al Plan de Auditoría 2023, y de acuerdo a la información extraída de la BUAD, en el siguiente cuadro se detallan, desagregados por rubro, los totales planificados y ejecutados en el ejercicio auditado.

AÑO 2023	CENTRO		SANTA ROSA	
	Planificadas	Ejecutadas	Planificadas	Ejecutadas
AUDITORÍAS ADMINISTRATIVAS	21	21	1	1
AUDITORÍAS DE CAMPO	351	353	29	29
AUDITORIAS DE CAMPO (NO PLANIFICADAS)	-	44	-	22
Totales	372	418	30	52

A partir de dicho registro pudo verificarse que:

- ✓ En el Plan 2023 de ambas Delegaciones se encuentran planificadas Auditorías Administrativas y Técnicas, encontrándose la totalidad ejecutadas y en estado “Finalizada”, es decir con Informe de Auditoría emitido y registrado en la base.
- ✓ CENTRO planificó y realizó auditorías de casi todos los rubros, con excepción de Estaciones de Carga. Además, realizó cuarenta y cuatro (44) verificaciones no planificadas, cuarenta y una (41) relacionadas con Constatación por Registro de Matrículas Habilitantes, dos (2) con Control de Obleas en Estaciones de Carga y una (1) con Trabajos en la vía Pública.
- ✓ SANTA ROSA, por su parte, centró el análisis en Atención de Usuarios, Instalaciones Internas, Control de Pérdidas, Odorización, Control de Obleas en Estaciones de Carga y Estaciones de Carga. Adicionalmente ejecutó veintidós (22) auditorías no planificadas, veintiuna (21) relacionadas con Atención de Usuarios en oficinas comerciales y una (1) con Control de Obleas en Estaciones de Carga.

Se constató la remisión, por parte de las Gerencias sustantivas, de la planificación anual de Auditorías a desarrollar por ambas Delegaciones, a saber:

- Auditorías de Control de Pérdidas, Instalaciones Internas, Odorización, Poder de Policía, Constatación de RMH, mediante ME-2023-03502173-APN-GDYGNV# ENARGAS.
- Auditorías de Atención de Usuarios, Facturación, Índices de Calidad y Subdistribuidores, por ME-2023-06719466-APN-GPU#ENARGAS.

Comentario del auditor:

Atento lo expuesto y las verificaciones efectuadas se evidencian mejoras en la planificación de las auditorías del período anual auditado.

No obstante ello, resultaría recomendable que se revean los rubros a ejecutar, disminuyendo la planificación de casos en aquellos en los que la experiencia acumulada indica que no producen mayores resultados (v.gr. Control de Obleas en Estaciones de Carga), y se intensifiquen otros como el de Control de Facturación.



Ente Nacional Regulador del Gas

Por lo expuesto se entiende que la observación cuenta con acciones encaradas tendientes a su regularización.

Estado: *Con Acción Correctiva Informada.*

C.1.2.- Análisis de la Muestra - Estado de Trámite - Seguimiento de Informe UAI N.° 509 (C.1.2)

En el Informe UAI N.° 509 (C.1.2) se observaron demoras significativas en la emisión de los Informes de las auditorías realizadas. Por tal motivo, se recomendaba a la ex Gerencia Regional Delegaciones reforzar los procesos de control para el seguimiento, análisis y tratamiento de las conclusiones arribadas en las auditorías practicadas por las Delegaciones, instando a la emisión de los Informes correspondientes en tiempo oportuno. Asimismo, una vez merituados los hallazgos por parte de las Gerencias intervinientes, se recomendó que se efectúe el cierre de los procesos de control iniciados, ya sea con su archivo o con el inicio del proceso sancionatorio que amerite la conducta infractora.

Seguimiento:

En base al relevamiento efectuado para el período 2023 se elaboró el **ANEXO I**, en el que se detallan las auditorías incluidas en la muestra seleccionada para ambas Delegaciones, indicándose el N.° de ID de la BUAD, el expediente electrónico en el que tramitaron, y el estado de trámite de las actuaciones a la fecha de corte considerada (14/Oct/24).

En las revisiones practicadas pudo verificarse que las dependencias regionales auditadas habían completado la carga en la Base Unificada de Auditorías de la información relativa a las ejecutadas durante el 2023, adjuntando los documentos digitales (Acta e Informe) y registrando el número del EE generado en GDE para continuar con su tramitación.

En resumen, de las verificaciones realizadas pudo comprobarse que las Delegaciones auditadas, en el 100% de los casos muestreados, emitieron el correspondiente Informe de Auditoría, agregaron lo actuado y remitieron el EE a las Gerencias competentes, según el caso, a fin de que tomen la debida intervención.

En función del relevamiento efectuado, a continuación, se expone el estado de situación de las auditorías administrativas y técnicas incluidas en la muestra, a la fecha de corte de la presente auditoría:

✓ DELEGACIÓN CENTRO

• Informes Sin Observaciones (13 auditorías):

Los Informes elaborados por la Delegación fueron remitidos a las Gerencias con competencia en la materia. Al respecto, la Gerencia sustantiva elaboró Informe de Cierre de la Auditoría y procedió al archivo de los actuados en el EE iniciado por la Delegación, remitiéndolos a Guarda Temporal, en seis (6) de los casos muestreados. Las restantes siete (7) Auditorías, correspondientes al rubro de



Ente Nacional Regulador del Gas

“Fugas” y “Control de Obleas en Estaciones de Carga”, se encuentran en trámite en la GD y en la GGNV, respectivamente, desde Nov/23.

• Informes Con Observaciones (19 auditorías):

Respecto de los Informes que resultaron con observaciones las Gerencias sustantivas elaboraron los correspondientes Informes para imputar, iniciándose el proceso sancionatorio en el mismo expediente generado por la Delegación.

- En once (11) auditorías (10 de Facturación y 1 de Índices de Gestión Comercial), se enviaron las Notas de imputación a las Prestadoras, otorgando plazo para realizar descargo:
 - cinco (5) EE se encontraban en GPU a la espera del descargo (4 de Facturación y 1 de Índices de Gestión Comercial);
 - en tres (3) casos (Facturación) se emitió Resolución sancionatoria;
 - tres (3) EE se encontraban en Secretaría de Directorio (SD) para la emisión de la Resolución sancionatoria correspondiente.
- De las siete (7) auditorías técnicas con observaciones:
 - una (1) auditoría de Instalaciones Internas y una (1) de Poder de Policía, se encontraban en GD, así como una (1) de Estaciones de carga de GGNV, todas ellas en trámite sin finalizar.
 - dos (2) auditorías (ID N.º 9670 y 9672) se encontraban en GAL para revisión del proceso sancionatorio.
- En una (1) auditoría (Subdistribuidores) GPU elaboró su Informe, el que resultó sin observaciones, procedió al archivo de los actuados y remitió el EE a Guarda Temporal el 26/Dic/23. Idéntica situación se dió en una (1) Auditoría Administrativa de Atención de Usuarios, ya que la GPU recomendó no iniciar proceso sancionatorio y dispuso el archivo de las actuaciones.

✓ DELEGACIÓN SANTA ROSA

• Informes Sin Observaciones (9 auditorías):

- En cuatro (4) casos (3 de Atención a Usuarios y 1 de Odorización), los Informes elaborados por la Delegación fueron remitidos a las Gerencias sustantivas (GPU y GD respectivamente), las que dieron curso a los Informes recibidos, analizándolos y disponiendo la Guarda Temporal de los EE.
- Las restantes cinco (5) auditorías se encuentran en trámite de revisión, a saber:
 - una (1) de Fugas: en GD desde Jul/23.
 - cuatro (4) de Control de obleas de Estaciones de Carga: en GGNV desde Nov/23.

En estos casos, las Gerencias competentes no analizaron ni dieron curso a los Informes recibidos de las Delegaciones, a fin de continuar con las tramitaciones y/o proceder al cierre de los EE.

• Informes Con Observaciones (6 auditorías):

Los Informes elaborados por la Delegación fueron remitidos a las Gerencias sustantivas (GPU y GD).



Ente Nacional Regulador del Gas

- En cinco (5) casos, correspondientes a auditorías de Atención a Usuarios, la GPU elaboró Informe de Cierre de la Auditoría y procedió al archivo de los actuados, remitiendo el EE a Guarda Temporal.
- Una (1) auditoría, correspondiente a Instalaciones Internas, se encontraba en análisis en GD desde Oct/23. Durante el transcurso de la presente auditoría (28/Ago/24) la GD emitió Informe concluyendo que correspondería imputar a la Distribuidora por el incumplimiento de la normativa vigente y remitió el EE a GAL (05/Sep/24) para que tome intervención en el procedimiento sancionatorio.

Finalmente, cabe señalar que, con relación a una (1) Auditoría Administrativa de “Atención a Usuarios”, en el Informe elaborado por GPU, se recomendó no iniciar proceso sancionatorio y disponer el archivo de las actuaciones. En consecuencia, el EE fue cerrado y remitido a Guarda Temporal durante el transcurso de la presente auditoría. En el Informe se indica que la observación es tramitada en el EE, iniciado en GPU, relativo a la “Auditoría de Gestión Comercial”.

Comentario del auditor:

En función del análisis efectuado sobre la muestra seleccionada para ambas Delegaciones, y respecto de las auditorías cuyos *Informes resultaron Sin Observaciones*, puede observarse que:

- el 53,85% de los casos relevados (12) se encontraba pendiente de revisión y/o emisión del correspondiente Informe por parte de las Gerencias sustantivas (10 en GGNV y 2 en GD). En ambas Gerencias (GD y GGNV) se observa un atraso de más de un año en el cierre de las auditorías correspondientes a Controles de Obleas en Estaciones de Carga y Fugas, que fueron realizadas por las Delegaciones y resultaron sin observaciones.
- en el 46,15% de los casos restantes (10) se procedió al cierre y archivo de los actuados, remitiendo el EE a Guarda Temporal.

Por otra parte, respecto de las veinticinco (25) auditorías cuyos *Informes resultaron Con Observaciones*, pudo verificarse que:

- el 48% de los casos (12) se encontraban tramitando según el siguiente detalle:
 - 2 en GD (desde Jul y Nov/23) y 2 en GGNV (desde Nov/23), encontrándose pendiente la emisión de los correspondientes Informes de Imputación o Cierre por parte de las Gerencias sustantivas;
 - 5 en GPU, con imputación y a la espera del descargo pertinente;
 - 3 en GAL con Informe de Imputación para la emisión del correspondiente Dictamen Jurídico a fin de proseguir el proceso sancionatorio.
- respecto del 24% de los casos (6), pudo verificarse que en 3 se emitió Resolución Sancionatoria durante el transcurso de la presente auditoría, y en los 3 restantes se encontraba pendiente de emisión, a la fecha de corte considerada (14/Oct/24);
- el 28% de los casos restantes (7) se encontraban en Guarda Temporal.

En resumen, de las verificaciones realizadas se siguen detectando atrasos en el trámite de las auditorías, encontrándose casos con más de un año de antigüedad, pendientes de análisis por parte de las Gerencias sustantivas.



Por lo expuesto, se mantiene la observación y se reitera lo recomendado en Informes anteriores, resultando necesario que, una vez merituados los hallazgos por parte de las Gerencias requirentes, se efectúe el cierre de los procesos de control iniciados por las Delegaciones, ya sea para su archivo o para el inicio del proceso sancionatorio que amerite la conducta infractora. Asimismo, el actual Departamento Regional de Delegaciones deberá reforzar los procesos de control para el seguimiento, análisis y tratamiento de las conclusiones arribadas en las auditorías practicadas por las Delegaciones y su comunicación a las Gerencias requirentes.

Estado: Sin acción correctiva informada - Sin acción.

C.2.- Atención de Reclamos

Mediante la Resolución ENARGAS N.º I/3656/15 se aprobó el “Procedimiento de Atención de Consultas y Reclamos de Usuarios”, texto ordenado de la Resolución ENARGAS N.º 124/95. En su Art. 2º se establece lo siguiente: “Delegase el ejercicio de la potestad del Artículo 66 de la Ley N.º 24.076, en los funcionarios de las Gerencias de REGULACIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL y de REGIONES Y EXPANSIONES y sus Centros Regionales dependientes, a los fines del cumplimiento de la presente Resolución”.

Desde el dictado de la citada Resolución se introdujeron diversas modificaciones en la estructura del Organismo, cambiando en varias oportunidades la dependencia de las Delegaciones Regionales. En el período auditado, los Funcionarios Responsables de la Atención de Consultas y Reclamos, para el caso que nos ocupa, se desempeñaban en la órbita de la Gerencia Regional Delegaciones.

Al respecto, el funcionario del ENARGAS que recibe el reclamo se hace cargo del mismo hasta su finalización, adquiriendo el carácter de Funcionario Responsable (FR). Para ello, el Organismo cuenta con una herramienta informática de desarrollo propio denominada “Gestión de Reclamos”, que establece un procedimiento interno para la registración y seguimiento de los casos recibidos.

C.2.1.- Procedimientos - Seguimiento Informes anteriores UAI

En el Informe UAI N.º 466 (C.1.2) se observaba que el Proyecto de elaboración del “Manual de Procedimientos para los Centros Regionales” se encontraba demorado, restando la elevación a la Máxima Autoridad del Informe con la propuesta de modificación, consensuada con las Gerencias involucradas. Al respecto, esta UAI recomendó instar su elevación para su aprobación, contemplando los aportes y comentarios efectuados, en cada caso, por las Gerencias competentes en la materia sujeta a revisión.

De acuerdo a lo relevado en los Informes UAI Nros. 480 (C.1.2), 499 (C.1.4) y 509 (C.1.4) se encontraba pendiente la aprobación del Manual de Procedimientos a aplicar por las Delegaciones para el desarrollo de sus tareas



Ente Nacional Regulador del Gas

administrativas, técnicas y de gestión. Por tal motivo, la UAI reiteraba la necesidad de aprobar un Manual de Procedimientos y, atento el tiempo transcurrido desde su elaboración y los cambios producidos en la estructura organizativa del Organismo, se recomendaba a la ex Gerencia Regional Delegaciones efectuar una revisión del documento oportunamente trabajado, en forma previa a su aprobación.

Seguimiento:

Al inicio de la presente auditoría la modificación del Manual de Procedimientos en cuestión continuaba en proceso de revisión y control, dados los cambios organizacionales producidos en el presente ejercicio, la creación del Departamento de Delegaciones Regionales y la designación de un nuevo funcionario a cargo de éste.

Comentario del Auditor:

No se produjeron avances en la finalización e implementación del Manual de Procedimientos para los Centros Regionales.

Estado: Sin Acción Correctiva Informada - Sin acción.

C.2.2.- Tramitación digital mediante Expedientes Electrónicos - Seguimiento de Informe UAI N.º 509 (C.2.1)

En el Informe UAI N.º 509 (C.2.1) se observaron deficiencias en las tramitaciones agregadas a los expedientes electrónicos correspondientes a Reclamos de Usuarios tramitados en las Delegaciones muestreadas, lo que dificultaba el seguimiento y trazabilidad de la información. Al respecto, se había verificado en algunos casos la falta de agregado de la documentación en los EE, ya que al inicio de la auditoría sólo se encontraba agregada la carátula del mismo. Asimismo, se había verificado una demora significativa en la agregación de documentación en los EE iniciados para la tramitación de los reclamos (52,94% en una de las Delegaciones, mientras que en otra se observaba en el 100% de los casos).

Seguimiento:

Del análisis de la muestra pudieron verificarse debilidades en el proceso de control interno para el resguardo de la gestión del reclamo en el Expediente Electrónico por parte de las Delegaciones auditadas. A continuación, se exponen los casos observados:

- CENTRO: no se visualizó en el EE el resguardo de las actuaciones derivadas de la gestión del reclamo. Así, en algunos casos no se constató la incorporación de la Nota de Verificación remitida al usuario notificando la resolución del reclamo (v.g.: Nros. 1438, 1751, 2089, 2210, 2701 y 3889), y en otros (Reclamos Nros. 377 y 2707) no consta la validación del mail del usuario, ni acuse de correo de la Nota de Verificación enviada. Durante el transcurso de la auditoría se efectuaron consultas por mail al personal de la Delegación sobre los reclamos observados, no obstante lo cual no fueron agregadas las actuaciones a los correspondientes expedientes.



- SANTA ROSA: en un sólo Reclamo (N.º 335) no se visualizó adjunta al EE la Nota de Verificación remitida al usuario respecto de resolución del reclamo. En este caso, la Delegación envió mail (anteriormente validado) al usuario, adjuntando la Nota de Verificación.

Comentario del auditor:

Si bien se observaron mejoras con relación a lo auditado en ejercicios anteriores, aún persisten algunas deficiencias en las tramitaciones agregadas a los EE correspondientes a Reclamos de los Usuarios en las Delegaciones sujetas a control, situación que dificulta el seguimiento y trazabilidad de la información. Es así que se observaron debilidades en la formación de los EE para el resguardo de las actuaciones derivadas de la atención de reclamos, v.gr. falta de resguardo o vinculación al expediente de las actuaciones relativas a las Notas de Verificación al usuario de la resolución en seis (6) reclamos tramitados por CENTRO y en un (1) caso tramitado por SANTA ROSA. Asimismo, en dos (2) reclamos tramitados por CENTRO no consta la validación de mail del usuario, ni acuse de correo de la Nota de Verificación enviada. Teniendo en cuenta las recomendaciones formuladas en la auditoría anterior sobre la integridad de los Expedientes Electrónicos conformados para la tramitación de los reclamos recibidos, continúan verificándose debilidades en el proceso de control interno para el resguardo de la gestión del reclamo en dicho medio electrónico.

Por todo lo expuesto, se mantiene la observación reiterando lo recomendado oportunamente sobre la necesidad de impulsar mayores mecanismos de control en el proceso de resguardo de las actuaciones administrativas derivadas de la atención, tratamiento y solución del reclamo en los Expedientes Electrónicos. Resulta necesario que el actual Departamento de Delegaciones Regionales refuerce los mecanismos de control interno relacionados con el seguimiento de la tramitación de los Reclamos por parte de las Delegaciones, para que procedan a agregar la totalidad de la documentación en el EE generado, en forma simultánea con su registración en el aplicativo informático de Gestión de Reclamos.

Estado: Sin acción correctiva informada - Sin acción.

C.2.3.- Registros en el Aplicativo de Gestión de Reclamos - Seguimiento de Informes anteriores UAI

En el Informe UAI N.º 509 (C.2.3.) se observaron demoras en la registración de la verificación y cierre de los Reclamos en una de las Delegaciones auditadas, así como un alto porcentaje de Reclamos tipificados dentro del rubro "Otros".

Seguimiento:

En función del seguimiento realizado corresponde efectuar los siguientes comentarios surgidos del análisis de los casos muestreados:



Ente Nacional Regulador del Gas

- ✓ Aumentó la utilización de la tipología “Otros” (tipos 09, 12 y 17) respecto de los casos relevados en auditorías anteriores, ya que se registró un 6,29% en CENTRO y un 8,22% en SANTA ROSA, arrojando un promedio de casos de un 6,55% del total de los reclamos en ambas Delegaciones.
- ✓ A comparación de años anteriores se registró una significativa cantidad de reclamos “Anónimos”, que representó un 16,67% en CENTRO (v.g.: Reclamos Nros. 1783, 1981, 2165, 2296, 3661) y un 8,33% en SANTA ROSA (v.g.: Reclamo N°. 2172). En estos casos no se emite la Nota de Verificación de Resolución.
- ✓ Respecto de la apertura de más de un reclamo para el mismo usuario con la misma tipificación, se detectó un sólo caso (v.g.: Reclamo CENTRO N.º 1076-1079), duplicado en el sistema.
- ✓ Se siguieron detectando demoras en la registración de la verificación del reclamo por parte del FR, excediendo el plazo de 30 días otorgado en la Nota de Cierre para que el reclamante formule sus consideraciones sin que el mismo realice una nueva presentación (v.g.: Reclamos Nros. 913, 1438, 1751, 1981, 1933, 2089, 2165, 2210, 2296, 2707, 3695 en CENTRO y Nros. 2490, 3167, 718, 335, 645, 190, 3668, 2738, 880 en SANTA ROSA). Esta situación afectó al 43,33% de los reclamos seleccionados en CENTRO y al 83,33% de los reclamos en SANTA ROSA.
- ✓ En algunos casos se observó que la calificación otorgada por el FR no se ajustaba a la evaluación realizada al momento del cierre del Reclamo respecto de la “Procedencia” o “Improcedencia” del mismo (v.gr.: N.º. 335 en SANTA ROSA y N.º 3072 en CENTRO), así como no se encontraba registrada la resolución del Reclamo (v.g.: Nros. 1032, 1438, 1981, 2165, 2497, 2623, 2707, 3179, 3600, 3848, 2707 en CENTRO). Al respecto, cabe señalar que todos ellos se modificaron en el transcurso de la auditoría.

Comentario del auditor:

En el Aplicativo “Gestión de Reclamos” no se observaron mejoras en la tipificación de los reclamos, ya que se sigue utilizando el ítem “Otros”; y se observaron demoras en la registración de la verificación del Reclamo, incorrecta calificación de la procedencia/improcedencia al momento de cierre, y falta de registro de la resolución de los mismos.

Tales situaciones atentan contra la eficiencia en la gestión y tratamiento de los reclamos dificultando, por otra parte, su trazabilidad.

Por todo lo expuesto, se mantiene la observación y se reitera lo recomendado en los Informes UAI N.º 466 (C.2.3), N.º 480 (C.2.4), N.º 499 (C.2.3) y N.º 509 (C.2.3), respecto de la necesidad de reforzar las acciones de capacitación de los Funcionarios Responsables que actúan en la órbita de las Delegaciones, instruyéndolos respecto del cumplimiento de los procedimientos vigentes para la tipificación y registración de las distintas etapas de la Atención de los Reclamos. Asimismo, se recomienda que el actual Departamento de Delegaciones Regionales realice controles rutinarios a fin de evaluar los reclamos ingresados en las Delegaciones. Resulta necesario que se preste especial atención a la evaluación realizada de los Reclamos al momento del cierre, dejando constancia de las distintas etapas del trámite en el aplicativo informático.



Estado: Sin acción correctiva informada - Sin acción.

C.2.4.- Resolución y Verificación de los Reclamos - Seguimiento de Informes anteriores

En los Informes UAI N.º 476 (C.1.2), N.º 480 (C.2.3), N.º 499 (C.2.2) y N.º 509 (C.2.2) se observaron casos de Reclamos pendientes de Verificación, con lo cual son Reclamos que no han sido notificados al usuario y por consiguiente tampoco cerrados.

Seguimiento:

A continuación, se indica el estado en que se encontraban los reclamos al inicio de la presente auditoría, según surge del reporte denominado “Vista: 06. Todos x Estado-Cía. Gral.”, obtenido del Aplicativo “Gestión de Reclamos”.

ESTADO DEL RECLAMO	CENTRO	SANTA ROSA	TOTAL UNIVERSO	% ESTADO S/TOTAL
Verificado Procedente (VP)	214	31	245	44,55%
Verificado Improcedente (VI)	169	38	207	37,64%
Reclamo reiterado	3		3	0,55%
Reclamo Anulado	2	4	6	1,09%
Resuelto a Verificar Improcedente (RaVI)	35		35	6,36%
Resuelto a Verificar Procedente (RaVP)	54		54	9,82%
Total Universo de Reclamos	477	73	550	100%

De lo expuesto puede observarse que se encontraban registrados como Verificados el 82,19% del universo de reclamos, restando un 17,81%, en todos los casos pertenecientes a CENTRO, que se distribuye de la siguiente forma: pendientes de cierre 92 reclamos (54 RaVP, 35 RaVI y 3 Reiterados), lo que representa un 16,73% del total de reclamos registrados por la Delegación. Con respecto a los Reclamos Anulados, en CENTRO se registraron 2 casos, mientras que en SANTA ROSA 4 reclamos, lo que representa un 1,09% en ambas Delegaciones.

Cabe destacar que, a la misma fecha, se obtuvo información del reporte “Vista:13. Pend. de resolver x respons. Gral.”, en el cual se indica que hay cuatro (4) reclamos pendientes de resolución en CENTRO.

Comparando la información proporcionada por ambos reportes del mismo sistema de Gestión de Reclamos (Vistas 06 y 13) se evidencian inconsistencias en los Reclamos pendientes de cierre. Para la Delegación CENTRO el total expuesto en la Vista 06 es inferior al de la Vista 13 (3 casos vs. 4).

Por otra parte, de las verificaciones practicadas sobre la muestra, se constataron los siguientes casos en los que no se adecuaba la clasificación otorgada por el



Ente Nacional Regulador del Gas

Funcionario Responsable con los antecedentes colectados para la solución del reclamo:

- En CENTRO se verificó que siete (7) reclamos, que se encontraban en estado “Resuelto a Verificar Procedente”, durante el transcurso de la auditoría cambiaron a “Verificado Procedente” (v.g.: Reclamos Nros. 1032, 1981, 2497, 2707, 3179, 3600, 3848). Asimismo, ocurrió con cuatro (4) casos que se encontraban en estado “Resuelto a Verificar Improcedente” que, al término de la auditoría, cambiaron a “Verificado Improcedente” (Reclamos Nros. 2623, 1438, 2165, 3782). Así también un (1) reclamo (N.º 3072) que estaba registrado como “Reclamo reiterado” cambió a “Resuelto a Verificar Procedente”. Es decir que el 40% (12 sobre un total de 30) de los reclamos relevados se encontraban con un estado desactualizado.
- En SANTA ROSA se observó que un (1) reclamo que se encontraba resuelto (N.º 3167), el Funcionario Responsable (FR) lo había clasificado como “Improcedente”, y que, conforme a la solución arribada, debió haberse clasificado como “Procedente”. Luego de ser consultada la Delegación, durante el transcurso de la auditoría el FR cambió su estado a “Verificado Procedente”.

Comentario del auditor:

De las comprobaciones efectuadas se observó que en los casos que figuran como pendientes de verificación no se registró el encuadre definitivo (VP o VI). Asimismo, se observaron casos en los que, habiéndose llegado a una solución, se encontraba pendiente la correcta registración de la “Resolución del Reclamo”.

Cabe destacar que, a raíz de la comunicación con las Delegaciones, durante el transcurso de la auditoría se regularizó el estado de los casos detectados.

En forma coincidente con lo señalado en los últimos Informes UAI N.º 466 (C.2.2), N.º 480 (C.2.3), N.º 499 (C.2.2) y N.º 509 (C.2.2), se reitera la recomendación de instruir a los Funcionarios Responsables de las Delegaciones a que procedan a la Verificación y Cierre de los Reclamos pendientes, y se efectúen las registraciones correspondientes en el aplicativo informático “Gestión de Reclamos”, en consonancia con lo actuado en el EE generado para su tramitación. Asimismo, resulta necesario reforzar los controles de los reclamos pendientes de resolver por parte de cada uno de los Funcionarios Responsables que actúan en las Delegaciones, instando, en su caso, a la resolución de aquellas tramitaciones que se encuentren pendientes al cierre de cada ejercicio.

Estado: Sin acción correctiva informada - Sin acción.

D.- OPINIÓN DEL AUDITADO

El contenido del presente Informe fue puesto en conocimiento al Departamento de Delegaciones Regionales y de las Delegaciones auditadas, mediante ME-2025-05162228-APN-UAI#ENARGAS, así como de las Gerencias de Distribución, Gas Natural Vehicular y Asuntos Legales, mediante ME-2025-05176228-APN-



Ente Nacional Regulador del Gas

UAI#ENARGAS, a fin de que efectúen las consideraciones y comentarios que estimen corresponder.

Atento que el Departamento de Delegaciones Regionales, mediante ME-2025-07254104-APN-DDR#ENARGAS, solicitó una prórroga de 10 (diez) días hábiles para dar respuesta al ME-2025-05162228-APN-UAI#ENARGAS, y las Gerencias de Distribución, Gas Natural Vehicular y Asuntos Legales, no emitieron la opinión solicitada, se mantienen las observaciones y recomendaciones vertidas en el presente, las que se consideran compartidas.

E.- CONCLUSIÓN

De la labor efectuada se permite concluir que, en líneas generales, las Delegaciones alcanzadas por la revisión han dado razonable cumplimiento al Plan de Auditorías. No obstante ello, y a fin de impulsar los procesos y verificaciones pendientes de análisis y/o archivo, el Departamento Delegaciones Regionales deberá intensificar sus tareas de supervisión. Resultaría aconsejable rever la asignación de temáticas a auditar, sobre todo en el tema de Facturación, con el objetivo de intensificar los controles en aquellas materias que resultan de especial interés para los usuarios.

Respecto de la Atención de Reclamos resulta necesario que las Delegaciones auditadas ajusten su accionar al procedimiento vigente en la materia, fundamentalmente en aspectos relacionados a la resolución de los Reclamos y su Verificación, así como la tramitación en tiempo y forma cada caso a través de Expedientes Electrónicos y su registración en el Aplicativo “Gestión de Reclamos”.



ANÁLISIS DE LAS AUDITORÍAS SELECCIONADAS EN LA MUESTRA

• **DELEGACIÓN CENTRO**

RUBRO AUDITORÍA	AUD ID N.º	EXPEDIENTE GDE	INICIO AUDIT.	INFORME GRD	INF. OBS	ESTADO DEL EE (al 14/oct/24)
ATENCIÓN A USUARIOS	9258	EX-2023-36405437-APN-GRD#ENARGAS	03/04/23	28/09/23	CON	GUARDA (08/07/24)
	9259	EX-2023-116463593-APN-GRD#ENARGAS	05/10/23	17/10/23	SIN	GUARDA (26/12/23)
	9261	EX-2023-43679038-APN-GRD#ENARGAS	18/04/23	29/05/23	SIN	GUARDA (20/07/23)
	9263	EX-2023-80643591-APN-GRD#ENARGAS	20/07/23	18/08/23	SIN	GUARDA (16/11/23)
FACT. APLIC. DE CUADROS TARIFARIOS	9317	EX-2023-15693139-APN-GRD#ENARGAS	16/02/23	27/04/23	CON	RESOL. SANCIONAT. (29/07/24)
	9469	EX-2023-79948520-APN-GRD#ENARGAS	13/07/23	22/09/23	CON	RESOL. SANCIONAT. (08/10/24)
	9471	EX-2023-89722435-APN-GRD#ENARGAS	07/08/23	19/10/23	CON	SD (En trámite RESOLUCION)
	9474	EX-2023-104587758-APN-GRD#ENARGAS	08/09/23	13/12/23	CON	SD (En trámite RESOLUCION)
FACTURACIÓN	9478	EX-2023-24160318-APN-GRD#ENARGAS	08/03/23	31/08/23	CON	GPU (En trámite)
	9484	EX-2023-36048661-APN-GRD#ENARGAS	04/04/23	15/08/23	CON	RESOL. SANCIONAT. (26/09/24)
	9486	EX-2023-36048870-APN-GRD#ENARGAS	04/04/23	24/08/23	CON	GPU (En trámite)
	9489	EX-2023-104594356-APN-GRD#ENARGAS	11/09/23	30/11/23	CON	GPU (En trámite)
PARCIAL DE FACTURACIÓN	9513	EX-2023-36048425-APN-GRD#ENARGAS	03/04/23	27/07/23	CON	SD (En trámite RESOLUCION)
	9520	EX-2023-104591042-APN-GRD#ENARGAS	08/09/23	28/11/23	CON	GPU (En trámite)
ÍNDICES	9265	EX-2023-27777129-APN-GRD#ENARGAS	16/03/23	08/10/23	CON	GPU (En trámite)
INSTALAC. INTERNAS	9662	EX-2023-30393898-APN-GRD#ENARGAS	16/03/23	02/05/23	CON	GD (En trámite desde 04/05/23)
	9680	EX-2023-127285642-APN-GRD#ENARGAS	24/10/23	15/12/23	SIN	GUARDA (18/01/24)
FUGAS	9670	EX-2023-70995942-APN-GRD#ENARGAS	14/06/23	07/08/23	CON	GAL (En trámite desde 15/04/24)
	9676	EX-2023-107676851-APN-GRD#ENARGAS	20/09/23	09/11/23	SIN	GD (En trámite desde 13/11/23)
ODORIZACIÓN	9672	EX-2023-70994272-APN-GRD#ENARGAS	13/06/23	01/08/23	CON	GAL (En trámite desde 18/10/23)
	9678	EX-2023-107674820-APN-GRD#ENARGAS	18/09/23	02/11/23	SIN	GUARDA (30/11/23)
PODER DE POLICÍA	9682	EX-2023-82404649-APN-GRD#ENARGAS	20/07/23	09/11/23	CON	GD (En análisis desde 19/04/24)
SUBDIST.	9270	EX-2023-43669387-APN-GRD#ENARGAS	17/04/23	28/06/23	SIN	GUARDA (03/07/23)
	9273	EX-2023-116472767-APN-GRD#ENARGAS	05/10/23	17/10/23	CON	GUARDA (26/12/23)
ESTACIONES DE CARGA DE GNV	9965	EX-2023-49183905-APN-GRD#ENARGAS	20/04/23	03/05/23	CON	GNV (En trámite desde 09/05/23)
	9974	EX-2023-16836607-APN-GRD#ENARGAS	21/04/23	03/05/23	SIN	GNV (En trámite desde 29/11/23)
	10106	EX-2023-16836607-APN-GRD#ENARGAS	07/06/23	04/03/23	SIN	GNV (En trámite desde 29/11/23)
	10112	EX-2023-16836607-APN-GRD#ENARGAS	03/03/23	03/03/23	SIN	GNV (En trámite desde 29/11/23)
	10115	EX-2023-16836607-APN-GRD#ENARGAS	27/02/23	03/03/23	SIN	GNV (En trámite desde 29/11/23)
	10178	EX-2023-16836607-APN-GRD#ENARGAS	14/09/23	22/09/23	SIN	GNV (En trámite desde 29/11/23)
	10223	EX-2023-126169506-APN-GRD#ENARGAS	20/10/23	29/03/23	CON	GNV (En trámite desde 25/10/23)
	10250	EX-2023-16836607-APN-GRD#ENARGAS	0/11/23	15/11/23	SIN	GNV (En trámite desde 29/11/23)



Ente Nacional Regulador del Gas

• **DELEGACIÓN SANTA ROSA**

RUBRO AUDITORÍA	AUD ID N.°	EXPEDIENTE GDE	INICIO AUDIT.	INFORME GRD	NF. OBS	ESTADO DEL EE (al 14/oct/24)
ATENCIÓN A USUARIOS	9183	EX-2023-65173668-APN-GRD#ENARGAS	09/06/23	28/06/23	SIN	GUARDA (03/07/23)
	9184	EX-2023-55601494-APN-GRD#ENARGAS	16/05/23	14/09/23	CON	GUARDA (23/01/24)
	9186	EX-2023-59126043-APN-GRD#ENARGAS	30/05/23	02/06/23	SIN	GUARDA (20/07/24)
	11647	EX-2023-76841093-APN-GRD#ENARGAS	30/06/23	14/09/23	CON	GUARDA (23/01/24)
	11648	EX-2023-76831605-APN-GRD#ENARGAS	30/06/23	11/07/23	SIN	GUARDA (20/07/23)
	11651	EX-2023-76198426-APN-GRD#ENARGAS	06/07/23	13/07/23	CON	GUARDA (23/08/23)
	11659	EX-2023-82710242-APN-GRD#ENARGAS	16/08/23	14/09/23	CON	GUARDA (23/01/24)
	11664	EX-2023-82701580-APN-GRD#ENARGAS	03/08/23	25/08/23	CON	GUARDA (23/01/24)
INSTALAC. INTERNAS	9139	EX-2023-98071125-APN-GRD#ENARGAS	14/09/23	29/08/23	CON	GAL (En análisis desde 05/09/24)
FUGAS	9135	EX-2023-68111949-APN-GRD#ENARGAS	28/06/23	14/07/23	SIN	GD (En análisis desde 17/07/23)
ODORIZACIÓN	9134	EX-2023-21096298-APN-GRD#ENARGAS	09/03/23	14/03/23	SIN	GUARDA (18/12/23)
ESTACIONES DE CARGA DE GNV	9142	EX-2023-34321921-APN-GRD#ENARGAS	13/06/23	14/06/23	SIN	GNV (En trámite desde 30/11/23)
	9180	EX-2023-34321921-APN-GRD#ENARGAS	28/03/23	29/03/23	SIN	GNV (En trámite desde 30/11/23)
	9181	EX-2023-34321921-APN-GRD#ENARGAS	28/03/23	29/03/23	SIN	GNV (En trámite desde 30/11/23)
	11860	EX-2023-34321921-APN-GRD#ENARGAS	18/07/23	09/08/23	SIN	GNV (En trámite desde 30/11/23)