



ATENCIÓN DE USUARIOS

INFORME EJECUTIVO

El presente Informe tiene por objeto evaluar el cumplimiento de las normas y procedimientos dictados por el ENARGAS, así como el funcionamiento de los controles internos, en el proceso de gestión de la Atención de Reclamos de los usuarios del servicio de distribución de gas natural y gas licuado por redes, por parte de la Gerencia de Protección del Usuario (GPU).

Para el desarrollo del presente trabajo se analizó la gestión desarrollada para el cumplimiento de la normativa vigente en materia de Atención de Reclamos de Usuarios, llevada a cabo en el ámbito de la Sede Central por parte de la Gerencia de Protección del Usuario. De forma complementaria, se efectuó el seguimiento de aquellas observaciones realizadas en Informes de Auditoría Interna anteriores, verificando el grado de implementación de las recomendaciones formuladas. El período sujeto a revisión comprendió las actividades llevadas a cabo durante el año 2023.

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:

✓ *Resolución de los reclamos. Metodología de trabajo. Seguimiento Informe UAI N.º 510 - C.4. (Ref. C.3)*

Se reitera que resulta necesario documentar en el legajo del Reclamo los fundamentos de la decisión del Funcionario Responsable sobre la solución del caso, aún en aquellos supuestos en que no es necesario el dictado de una Resolución. *A tal fin el FR deberá dejar asentado en el sistema de Atención de Consultas y Reclamos los motivos y fundamentos que dieron origen a la solución adoptada en cada caso, a fin de justificar la clasificación de la procedencia del reclamo en función de lo establecido en la norma vigente.*

✓ *Estado de situación de los reclamos recibidos (Obs. C.4)*

En el 6.66% de los Reclamos Anulados en el Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos se omitió indicar el motivo de anulación y tampoco se indica si continúan tramitando en otro reclamo. Por otra parte, en el 10% de los casos de Reclamos



Ente Nacional Regulador del Gas

Anulados se generó la apertura de un expediente electrónico para su tramitación, observándose un tratamiento dispar de los actuados una vez anulados los reclamos. *Se recomienda establecer un procedimiento uniforme al momento de disponer la anulación de un Reclamo, dejando indicado en el sistema informático el motivo de la misma.*

✓ *Reclamos Anónimos (Obs. C.7)*

El “Procedimiento para la Atención de Consultas y Reclamos” vigente durante el ejercicio 2023 (Resolución ENARGAS N.º I/3463/15 t.o. de la Resolución ENARGAS N.º 124/95) no contempla la recepción de reclamos de carácter anónimo, requiriendo al FR la identificación del Reclamante para su registración y tratamiento en el Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos. No obstante ello, en la muestra pudo observarse que fueron tomados como “Reclamos Anónimos” 232 casos, por considerar que implicaban un riesgo que podría afectar la seguridad pública. Al no identificarse al Reclamante, resulta imposible para el FR efectuar la notificación/verificación de la solución aportada por la Prestadora en forma previa al cierre del reclamo, y su clasificación como Verificado Procedente o Improcedente, según corresponda. Asimismo, dado que en todos los casos los Reclamos se encuentran asignados como Emergencia, y encuadrados en pérdidas o instalaciones antirreglamentarias, resulta necesario poner en conocimiento de estas situaciones a la Gerencia de Distribución, con el objeto de que analice las situaciones y tome intervención en caso de corresponder. *Se recomienda establecer un canal alternativo al SGCyR que permita recibir Denuncias de carácter anónimo cuando, por las características del caso, el Funcionario Responsable considere que ello representa un riesgo que puede afectar la seguridad de las personas o los bienes, poniendo en conocimiento a la Gerencia de Distribución a fin de que tome intervención en función de sus competencias sustantivas en la materia.*

✓ *Modificaciones en el Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos (Obs. C.8)*

Atento las modificaciones introducidas en el Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos con relación a la categorización de los “Estados del Reclamo”, se observa que ha quedado desactualizado el Instructivo de Uso disponible para consulta de los Funcionarios Responsables. Del mismo modo, ha quedado desactualizado el contenido de la Guía de Reclamos disponible para consulta de los Funcionarios Responsables en el Aplicenter. *A fin de contar con herramientas de consulta útiles para los Funcionarios Responsables resulta necesario mantener actualizados tanto el Instructivo de Uso del aplicativo informático como la Guía de Reclamos disponible en el Aplicenter, incorporando los cambios que se introduzcan conforme lo establecido en el Procedimiento vigente (RESOL-2024-518-APN-DIRECTORIO#ENARGAS), así como los cambios introducidos en el SGCyR o los que en el futuro se introduzcan al implementarse el nuevo aplicativo informático (“SGR, Reclamos 2.0”).*



Ente Nacional Regulador del Gas

✓ *Contactos por Funcionario Responsable (Obs. C.9.2)*

No existe un reporte que permita identificar la cantidad de Reclamos atendidos por cada Funcionario Responsable, lo que dificultaría su reasignación al momento de producirse bajas en el personal afectado a la actividad. *Se recomienda contemplar la elaboración de un reporte en el SGCyR que permita obtener información relativa a la atención de Reclamos por parte de cada Funcionario Responsable, a fin de facilitar la reasignación de los casos pendientes de resolución, en ocasión de producirse bajas o cambios en el personal asignado a la Atención de Reclamos, tanto en la Gerencia de Protección del Usuario como en las Delegaciones.*

De las verificaciones practicadas se permite concluir que, en líneas generales, la Gerencia de Protección del Usuario se encuentra instrumentando las medidas suficientes y necesarias para la Atención de los Reclamos de los Usuarios del servicio de distribución de gas por redes.

A partir de las tareas de seguimiento de auditorías anteriores y los hallazgos de la presente auditoría, se ha verificado que el auditado ha receptado favorablemente las recomendaciones efectuadas, encarando acciones correctivas a fin de regularizar las observaciones oportunamente formuladas, y efectuar adecuaciones en las herramientas de apoyo para la asistencia y soporte de las tareas encomendadas a los Funcionarios Responsables.

No obstante, se entiende necesario que se refuerce la supervisión de la gestión de la Atención de Reclamos, fundamentalmente en relación a la fundamentación de las decisiones adoptadas por los Funcionarios Responsables en la resolución de los casos. Asimismo, resulta necesario revisar los reportes que se obtienen del Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos a fin de que los mismos resulten una herramienta útil de gestión para la toma de decisiones.



INFORME ANALÍTICO

A.- OBJETO

Evaluar el cumplimiento de las normas y procedimientos dictados por el ENARGAS, así como el funcionamiento de los controles internos, en el proceso de gestión de la Atención de Reclamos de los usuarios del servicio de distribución de gas natural y gas licuado por redes, por parte de la Gerencia de Protección del Usuario (GPU).

B.- ALCANCE

A fin de cumplimentar con el objetivo propuesto se analizó la gestión desarrollada para el cumplimiento de la normativa vigente en materia de Atención de Reclamos de Usuarios, llevada a cabo en el ámbito de la Sede Central por parte de la Gerencia de Protección del Usuario.

De forma complementaria, se efectuó el seguimiento de aquellas observaciones realizadas en Informes de Auditoría Interna anteriores, verificando el grado de implementación de las recomendaciones formuladas.

El período sujeto a revisión comprendió las actividades llevadas a cabo durante el año 2023.

B.1.- Marco de Referencia

A fin de verificar el cumplimiento del objetivo propuesto, se ha tenido en consideración la siguiente normativa:

- Resolución ENARGAS N.º 124/95 (t.o. 2015 s/Resolución ENARGAS N.º I-3463/2015): aprueba el Procedimiento para la Atención de Consultas y Reclamos.
- RESOL-2024-518-APN-DIRECTORIO#ENARGAS (04/Sep/2024): aprueba el “Procedimiento para la Atención de Consultas y Reclamos de Usuarios” conforme lo establecido en su Anexo (IF-2024-94841486-APN-GPU#ENARGAS), el que se incorpora al texto ordenado de la Resolución ENARGAS N.º 124/95. Este procedimiento entró en vigencia a partir del 06/Sep/2024.



Ente Nacional Regulador del Gas

- Resolución ENARGAS N.º I-4313/17 (modificada por Resolución ENARGAS N.º I-4325/17, RESFC-2019-223-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, RESFC-2019-203-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, RESFC-2019-275-APN-DIRECTORIO# ENARGAS y RESOL-2023-734-APN-DIRECTORIO#ENARGAS): modificatoria de las Condiciones Generales del Reglamento del Servicio de la Licencia de Distribución.
- Nota ENRG N.º 4519/1998: establece la tipificación de los contactos mantenidos con el usuario, discriminados como reclamos y consultas.

Conforme la estructura organizativa, el Área de Atención de Consultas y Reclamos, dependiente de la Gerencia de Protección del Usuario, tiene las siguientes funciones:

1. Recibir y atender las Consultas y Reclamos en el ámbito de la Sede Central, de los usuarios, futuros usuarios y terceros interesados, ejerciendo las acciones necesarias para la adecuada protección de sus derechos, conforme la normativa aplicable.
2. Promover la actualización de los procedimientos de atención y resolución de consultas y reclamos.
3. Colaborar en la definición de criterios uniformes con respecto a la tramitación y resolución de consultas y reclamos de los usuarios, futuros usuarios y terceros interesados.
4. Promover y establecer mejoras en los canales de atención y herramientas de gestión tendientes a optimizar la tramitación y resolución de las consultas y los reclamos recibidos en el ENARGAS, en el marco del procedimiento vigente.
5. Elaborar, actualizar y aplicar un procedimiento de encuestas permanentes a usuarios, a los fines de contar con registros que releven la calidad de la atención brindada en la recepción de consultas y reclamos del Organismo, a través de los distintos canales disponibles. Analizar el resultado de las encuestas y llevar a cabo mejoras en los procesos para la atención de consultas y reclamos.
6. Elaborar las estadísticas sobre la base de los registros de consultas y reclamos tramitados y resueltos en el ENARGAS.

B.2.- Trabajo Realizado

Por ME-2024-96510647-APN-UAI#ENARGAS se comunicó a la Gerencia de Protección del Usuario el inicio de la auditoría, realizándose el correspondiente pedido de información inicial. La Gerencia respondió al requerimiento mediante ME-2024-100715427-APN-GPU#ENARGAS de fecha 16/Sep/2024.

En base a las tareas preliminares, se procedió a determinar el universo de Reclamos recibidos durante el año 2023. Para ello, se realizaron consultas y se emitieron reportes del aplicativo “Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos” (SGCyR), empleado en el Organismo para la toma y seguimiento de las Consultas (C) y Reclamos (R) de los usuarios.



Ente Nacional Regulador del Gas

Al respecto, en el siguiente cuadro se expone la totalidad de reclamos recibidos en Sede Central durante el período auditado, clasificados por motivo del Reclamo (universo), y la representatividad de la muestra seleccionada aleatoriamente, teniendo en cuenta el tipo de Reclamo, la Prestadora y el estado del reclamo a la fecha de la consulta (16/Sep/24).

Tipo de Reclamo	Universo	Muestra	%
01. Facturación errónea	190	7	3,68%
02. Factura no recibida	39	1	2,56%
04. Reclamo deuda inexistente	38	2	5,26%
05. Cobro cargo incorrecto	5	1	20,00%
07. Datos de usuario incorrectos	1	1	100,00%
08. Corte improcedente de suministro	274	13	4,74%
09. Otros de facturación y gestión de deudas	26	1	3,85%
10. Escaso suministro (sin gas/poco gas)	81	3	3,70%
11. Perdida de gas (olor a gas)	397	18	4,53%
12. Otros por inconvenientes en el suministro de gas	74	3	4,05%
13. Demora en atender solicitud de cierre de suministro	19	1	5,26%
14. Habilitación o rehabilitación demorada	389	17	4,37%
15. Reparación vía pública incorrecta o demorada	37	2	5,41%
16. Mala atención al reclamante	155	5	3,23%
Totales	1725	75	4,35%

En base a la muestra seleccionada, y a fin de obtener evidencia sobre el funcionamiento de los controles internos, se aplicaron los procedimientos de auditoría que se describen a continuación:

- ✓ Relevamiento de la metodología de trabajo empleada para la tramitación del reclamo por parte de los Funcionarios Responsables (FR), las comunicaciones mantenidas con las Prestatarias y los usuarios, así como la solución adoptada en cada caso.
- ✓ Revisiones conceptuales relativas al seguimiento de los reclamos parte de los FR.
- ✓ Comprobaciones globales de razonabilidad sobre el cumplimiento de las normas y procedimientos dictados en la materia.
- ✓ Verificación de las registraciones efectuadas por los FR en el registro informático SGCyR, y su congruencia con la documentación agregada en los Expedientes Electrónicos (EE) conformados para el resguardo de las actuaciones, a través de su visualización en el Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE).
- ✓ Entrevistas no estructuradas con personal de las unidades organizativas competentes.



Ente Nacional Regulador del Gas

- ✓ Seguimiento de las observaciones y recomendaciones realizadas en la última auditoría realizada en la materia (Informe UAI N.º 510 - “Atención de Usuarios”).

Las tareas de campo se desarrollaron entre los meses de septiembre y noviembre de 2024.

C.- COMENTARIOS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

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

C.1.- Plazos definidos para el tratamiento del reclamo con la Prestadora. Seguimiento Informe UAI N.º 510 (C.2)

En el Informe anterior se constataron debilidades en los tiempos máximos de respuesta otorgados a las Prestadoras para el tratamiento de los reclamos, conforme los lineamientos generales definidos en el aplicativo denominado Guía de Reclamos. En parte de la muestra seleccionada para las tipificaciones “Corte improcedente de suministro” y “Habilitación o rehabilitación demorada”, se había verificado el establecimiento de plazos de respuesta mayores a los previstos en la Guía. Al respecto, se recomendó reforzar los mecanismos de control respecto al cumplimiento, por parte de los Funcionarios Responsables, de las pautas generales definidas para la solución de cada tipo de reclamo recibido, de manera tal que permita garantizar la aplicación de criterios uniformes en los tiempos de respuesta requeridos a las Prestadoras.

Cabe señalar que, entre los lineamientos definidos en la Guía de Reclamos para cada una de las tipificaciones vigentes, se establecen los plazos máximos a otorgar a la Prestadora a fin de dar respuesta a los requerimientos formulados por el FR. En caso que la situación lo amerite, y a criterio del FR, estos podrán reducirse.

Seguimiento:

De las comprobaciones realizadas sobre la muestra considerada en la presente auditoría pudo verificarse que en el 100% de los 13 casos tipificados como “Corte improcedente de suministro”, se otorgó a las Prestadoras un plazo de 2 días hábiles, a partir de la recepción del reclamo, para producir la respuesta, conforme lo indicado en la Guía de Reclamos.

Asimismo, respecto de los 17 casos tipificados como “Habilitación o rehabilitación demorada”, pudo verificarse que los plazos otorgados a las Prestadoras se ajustaron a los establecidos en la Guía de Reclamos; es decir, un plazo máximo de



Ente Nacional Regulador del Gas

2 días hábiles, a partir de la recepción del reclamo, para producir la respuesta, en los casos de rehabilitaciones de servicios cortados por falta de pago, y un plazo máximo de 4 días hábiles, en los casos de rehabilitaciones de servicios cortados por cuestiones técnicas.

Se comprobó una circunstancia similar respecto de los tiempos de respuesta establecidos para los casos en que el FR debió reiterar los reclamos, observándose que los plazos otorgados a las Prestadoras se ajustan razonablemente a los establecidos en la Guía de Reclamos, considerando el tipo de reclamo y el trámite de cada caso en particular.

Opinión del auditor:

De acuerdo al seguimiento efectuado en la presente auditoría se pudo verificar que los plazos otorgados a las Prestadoras para producir la respuesta a los reclamos se ajustan razonablemente a los plazos máximos establecidos en la Guía de Reclamos, según la tipificación otorgada al reclamo por parte del Funcionario Responsable al momento de su recepción.

Estado: Regularizada - Cumplimiento de recomendación

C.2.- Respaldo documental. Expedientes Electrónicos. Seguimiento Informe UAI N.º 510 (C.3)

En la Guía de Reclamos se contempló un instructivo que fija las pautas para la registración de los reclamos a través del sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE). Allí se establece que, para la tramitación de cada reclamo ingresado se abrirá un Expediente Electrónico (EE), detallándose los pasos a seguir para su generación y los documentos que deberán ser vinculados por el FR en cada etapa de tramitación del reclamo.

En el Informe UAI N.º 510 (C.3), al efectuarse el seguimiento de las recomendaciones formuladas en el Informe UAI N.º 476 (Obs. C.5), y con respecto de la integridad de los EE conformados para la tramitación de los reclamos, se observó que continuaban verificándose debilidades en el proceso de control interno para el resguardo de la gestión del reclamo. En tal sentido, en algunos de los casos verificados el EE no reflejaba adecuadamente el grado de avance en la tramitación del reclamo, y en otros casos no se pudo constatar su conformación. Al respecto se reiteró lo recomendado oportunamente, sobre la necesidad de impulsar mayores mecanismos de control en el proceso de resguardo en los EE de las actuaciones administrativas derivadas de la atención, tratamiento y solución del reclamo.

Seguimiento:

A fines del 2022, la GPU remitió a esta UAI un documento que contemplaba diversas modificaciones al aplicativo de Reclamos. Allí se contemplaba la



Ente Nacional Regulador del Gas

posibilidad de generar documentos en PDF para crear en el GDE, los IF o Notas necesarios para su posterior vinculación al EE y la documentación que en cada caso se vincule al Reclamo.

En respuesta al seguimiento de la presente observación, GPU manifestó que durante el 2023 comenzó a realizar un seguimiento de las gestiones de los reclamos por parte de los FR, estando el mismo a cargo de “revisores” a los cuales se han asignado FR específicos para que efectúen tanto el control de notas como una revisión esporádica del estado de los EE y los plazos de los reclamos.

Consultada el Área de Atención de Consultas y Reclamos sobre el particular, manifestó que esa metodología de control fue implementada durante el 2023, asignando la función de “revisores” al personal con más experiencia en el sector. Dichos agentes tenían a su cargo la supervisión del accionar de un grupo de FR, los que, asimismo, podían recurrir al “revisor” a fin de efectuar consultas o requerir asesoramiento para la resolución de los reclamos a su cargo. En ocasiones puntuales, los “revisores” tramitaban reclamos en casos considerados complejos. No obstante lo señalado, a la fecha del relevamiento, ante los cambios de gestión y las modificaciones en la dotación de la GPU, se había discontinuado esta metodología de supervisión por parte de funcionarios “revisores”.

Del relevamiento efectuado sobre la muestra pudo verificarse que, en el 100% de los casos muestreados, el FR efectuó la apertura del EE para la tramitación del reclamo, bajo la trata “ENAR00005 - Consultas y Reclamos sobre Transporte y Distribución del Gas”.

Asimismo, del cruce de datos entre la información registrada en el Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos y la documentación agregada a los EE iniciados para la tramitación de los reclamos incluidos en la muestra, pudo verificarse que los mismos reflejan razonablemente el estado de trámite de los reclamos considerados, observándose mejoras respecto de lo observado en el Informe UAI anterior.

Opinión del auditor:

Del cruce de datos entre la documental agregada a expedientes electrónicos y la carga de datos en el Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos, se constató que en los EE generados para tramitar los reclamos incluidos en la muestra se incorporan cronológicamente las actuaciones que se originan (en formato digital) y los mismos reflejan adecuadamente el estado de avance en la gestión de los reclamos. Asimismo, pudo verificarse que en los EE se agregaron las constancias de acuse de recibo de las notas parciales y de verificación remitidas a los reclamantes por vía postal. Por otra parte, cabe señalar que, en los casos en que los reclamantes constituyeron domicilio electrónico, las citadas notificaciones fueron realizadas por correo electrónico, dejándose constancia de su remisión al reclamante en el EE.

Estado: Regularizada - Cumplimiento Recomendación



C.3.- Resolución de los reclamos. Metodología de trabajo. Seguimiento Informe UAI N.º 510 (C.4)

Al resolver un Reclamo, el Funcionario Responsable procede a clasificarlo como “Procedente” o “Improcedente”, conforme la solución arribada. En el procedimiento se definen como:

- Reclamo Procedente (RP): todo reclamo que, luego de analizado, requiere una acción (corrección, contraprestación, resarcimiento, etc.) por responsabilidad de la Prestadora.
- Reclamo Improcedente (RI): todo reclamo que no requiere acción alguna por responsabilidad de la Prestadora.

En el Informe UAI N.º 510 (C.4) no se constataron cambios con relación a lo recomendado en la auditoría anterior respecto de la necesidad de documentar el accionar del Funcionario Responsable en la evaluación previa al cierre del reclamo, observándose debilidades en la clasificación en el 36,84% de los reclamos relevados. Asimismo, se observó que en algunos casos muestreados no se pudo obtener evidencia suficiente sobre la evaluación del accionar de la Prestadora en la aplicación del cargo indemnizatorio a favor del usuario. Al respecto, se reiteró la necesidad de documentar en el legajo del reclamo la determinación del FR con relación a la solución del caso, aún en aquellos supuestos en que no es necesario el dictado de una Resolución. En aquellos casos en los que corresponde un resarcimiento económico para el usuario, se sugirió la adopción de un check-list o planilla de seguimiento (agregada al EE) sobre la verificación de lo reglamentado en esa materia.

Seguimiento:

No se evidenciaron cambios respecto de lo recomendado en auditorías anteriores sobre la necesidad de documentar los argumentos tenidos en consideración por el FR al evaluar la solución y cierre del Reclamo, y continúan verificándose debilidades en la clasificación de la procedencia de los reclamos relevados. Al respecto, sólo se indica su clasificación como “Procedente” o “Improcedente”, sin fundarse la evaluación efectuada por el FR para resolver la clasificación y el cierre del reclamo.

Tampoco se pudo obtener evidencia suficiente sobre la metodología de trabajo arbitrada por el FR para constatar lo instruido en el Reglamento del Servicio sobre las compensaciones económicas a favor del usuario, cuando se verifica la procedencia de un reclamo por falta de suministro con responsabilidad de la Prestadora (v.g. habilitación o rehabilitación demorada en el suministro del servicio).

Con relación a la imposición de astreintes por parte del FR a favor del reclamante, ante la conducta reticente de la Prestadora a cumplir alguna medida dispuesta o a responder a un requerimiento informativo, pudo verificarse en la muestra considerada, que se adjuntaron al EE las constancias remitidas por las Prestadoras



Ente Nacional Regulador del Gas

con el cálculo efectuado para su determinación, pero no se agregó la evaluación efectuada sobre su correcto cálculo por parte del FR actuante.

Durante el 2023, en el Área de Atención de Consultas y Reclamos se instrumentó una planilla Excel a fin de controlar y llevar registro de los resarcimientos y compensaciones económicas generados en ocasión de la tramitación de los reclamos. Dicho registro, organizado por Mes y N.º de Reclamo, contempla los diferentes ítems causantes del resarcimiento o compensación (v.g.: demora en rehabilitación, Ley N.º 24.240, corte improcedente, astreintes y gestión/reducción del monto pretendido por la Prestadora).

Asimismo, al inicio del 2024, en respuesta al seguimiento efectuado por esta UAI, GPU se comprometió a incorporar en el EE, por cada Reclamo que así lo requiera, un informe gráfico (IFGRA) que refleje un resumen con el cálculo de los resarcimientos/compensaciones en beneficio del usuario.

Opinión del auditor:

Se reitera que resulta necesario documentar en el legajo del Reclamo los fundamentos de la decisión del Funcionario Responsable sobre la solución del caso, aún en aquellos supuestos en que no es necesario el dictado de una Resolución. A tal fin el FR deberá dejar asentado en el sistema de Atención de Consultas y Reclamos los motivos y fundamentos que dieron origen a la solución adoptada en cada caso, a fin de justificar la clasificación de la procedencia del reclamo en función de lo establecido en la norma vigente.

Por otra parte, se verificará en futuras auditorías la implementación de la incorporación de una planilla de control al expediente electrónico de los reclamos en aquellos casos que corresponda la imposición de un resarcimiento o compensación en favor del usuario.

Por lo expuesto, se mantiene la observación formulada y se verificará en futuras auditorías lo recomendado por esta UAI.

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

C.4.- Estado de situación de los reclamos recibidos

En apartado II.F.- Estado del Reclamo del Procedimiento para la Atención de Consultas y Reclamos se establece que, según los distintos pasos en que se encuentre el Reclamo durante su gestión, el FR deberá asignarle el estado correspondiente en el Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos. Ello, a fin de que el sistema permita, en cada momento, reflejar el estado trámite de la gestión realizada hasta su resolución definitiva.

Se considera que un reclamo está cerrado y verificado cuando, vencido el plazo de 30 días otorgado para efectuar consideraciones respecto de la respuesta de la Prestadora, a través del envío de la Nota de Verificación o Cierre,



Ente Nacional Regulador del Gas

el reclamante no hizo uso de su derecho a argumentar contra la solución del reclamo, o bien comunicó su acuerdo.

En el siguiente cuadro se expone el estado de los reclamos recibidos durante el 2023, según los registros del aplicativo informático, a la fecha de corte considerada (16/Sep/24):

Estado del Reclamo	Cantidad	%
Reclamo Anulado	30	1,74%
Reclamo Reiterado	1	0,06%
Resuelto a Verificar Improcedente	24	1,39%
Resuelto a Verificar Procedente	19	1,10%
Se convierte en caso formal	1	0,06%
Verificado Improcedente	707	40,99%
Verificado Procedente	943	54,67%
Total Reclamos 2023 - Sede Central	1.725	100%

Del cuadro expuesto se puede inferir que el 95,65% de los reclamos registrados se encontraban cerrados y verificados a la fecha de corte considerada.

Respecto de los clasificados como Reclamos Anulados, según lo observado en la muestra, en gran medida los mismos respondieron a la duplicación de reclamos por fallas producidas en el Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos. Así, a modo de ejemplo, pudo verificarse que el 17/Abr/2023 se produjo la generación de varios reclamos que debieron ser anulados, una vez advertida tal situación por parte de los FR actuantes. A modo de ejemplo, en esa fecha se generaron los reclamos Nros. 1094, 1095 y 1097 en forma automática, los que, según consta en los registros del SGCyR fueron generados por un error en sistema. Asimismo, se indica que continúa su tratamiento en el reclamo original (N.º 1044). Una situación similar se dio en otros diez (10) Reclamos Anulados generados en la misma fecha.

En dos (2) casos de Reclamos Anulados se observó que no se indicó en el sistema el motivo de la anulación. Tampoco se indica si su tratamiento continúa en otro reclamo (Nros. 1258 y 2955, ambos de Metrogas).

Del análisis efectuado sobre la totalidad de los Reclamos Anulados pudo comprobarse que en tres (3) casos se registró la apertura de un EE para su tratamiento, disponiéndose un tratamiento dispar de los actuados luego de la correspondiente anulación.



Ente Nacional Regulador del Gas

- ✓ Reclamo N.º 186 - Metrogas: fue anulado por carga duplicada, continuando con su tratamiento en el Reclamo N.º 185. Para su tratamiento se generó el EX-2023-06597185-APN-GPU#ENARGAS que no registra movimientos desde el 19/Ene/23. Se adjuntó al EE la carátula de los Reclamos 185 y 186, no obstante, a la fecha de relevamiento se encontraba pendiente de cierre y pase a Guarda Temporal.
- ✓ Reclamo N.º 2202 - Metrogas: No indica motivo de anulación y no se envía Nota al Reclamante. Se abrió el EX-2023-83486914-APN-GPU#ENARGAS y se emitió un Proveído para el cierre con fecha 11/Sep/23, encontrándose pendiente su pase a Guarda Temporal a la fecha de relevamiento.
- ✓ Reclamo N.º 2868 - Metrogas: fue anulado por carga duplicada, continuando su tramitación en el Reclamo N.º 2990. Se generó el EX-2023-104127946-APN-GPU#ENARGAS, que no registra movimientos desde el 21/Sep/23, y se encontraba pendiente de cierre y pase a Guarda Temporal a la fecha de relevamiento.

Estos casos observados fueron comunicados al Área de Atención de Consultas y Reclamos durante el transcurso de la auditoría, a fin de que efectúen aclaraciones o comentarios que estimen corresponder, sin que a la fecha del presente Informe se haya comunicado su regularización.

Observación:

En el 6.66% de los Reclamos Anulados (2 casos) en el Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos se omitió indicar el motivo de anulación y tampoco se indica si continúan tramitando en otro reclamo.

Por otra parte, en el 10% de los casos de Reclamos Anulados se generó la apertura de un expediente electrónico para su tramitación, observándose un tratamiento dispar de los actuados una vez anulados los reclamos.

Recomendación:

Se recomienda establecer un procedimiento uniforme al momento de disponer la anulación de un Reclamo. A tal fin, deberá dejarse indicado en el sistema informático el motivo de la anulación. Asimismo, en caso de haberse producido una duplicación, ya sea por error involuntario o automático por fallas en el sistema informático, deberá dejarse asentado el número del reclamo original en el que continuará su tratamiento.

Por último, en los casos en que se haya generado expediente electrónico, corresponde proceder a su cierre indicando los motivos de la anulación del reclamo y disponer el pase a Guarda Temporal de los actuados.

C.5.- Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos. Consistencia de los reportes



Ente Nacional Regulador del Gas

El aplicativo informático denominado Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos (SGCyR) es utilizado tanto por los Funcionarios Responsables de Sede Central (GPU) como por los pertenecientes a las Delegaciones dependientes del Departamento de Delegaciones Regionales (DDR), para el registro y seguimiento de los contactos mantenidos con los usuarios, futuros usuarios o terceros interesados.

A continuación, se agrupan los comentarios derivados de las comprobaciones efectuadas sobre dicho sistema.

C.5.1.- Metas Físicas e Indicadores de Gestión

La información obtenida del SGCyR es utilizada en el cálculo de los Indicadores de Gestión definidos anualmente, y a fin de medir e informar la ejecución de las Metas Físicas programadas por el Ente en materia de Atención de Consultas y Reclamos. Dicha información es comunicada, trimestralmente, por parte de la Gerencia de Protección del Usuario a la Gerencia de Administración, siendo ésta la encargada de informar la ejecución física del Presupuesto del Organismo.

De las comprobaciones efectuadas al momento de la revisión efectuada de la Cuenta de Inversión 2023, no se constataron desvíos en el cálculo de los Indicadores de Gestión y las Metas Físicas comunicadas a la GA en función de los registros efectuados en el SGCyR, tanto por la GPU como por las Delegaciones.

Cabe señalar que, a fin de reflejar la gestión del Organismo, en materia de atención de usuarios, se definieron los siguientes Indicadores:

- Tasa de Reclamos Resueltos: mide la cantidad de Reclamos resueltos en Sede Central y en las Delegaciones.
- Proporción de reclamos sobre la totalidad de contactos: mide la proporción de Reclamos respecto de la totalidad de Contactos (Consultas y Reclamos) recibidos en el ejercicio.

Respecto de la ejecución de Metas Físicas durante el ejercicio 2023, se informó que se atendieron un total de 4.009 Reclamos y 11.986 Consultas, totalizando 15.995 Contactos recibidos en el ENARGAS.

Asimismo, y con relación a los Indicadores de Gestión definidos para el 2023, cabe mencionar que la Tasa de Reclamos Resueltos alcanzó un 99,73%, y la Proporción de Reclamos sobre la totalidad de Contactos recibidos durante ese ejercicio fue del 25,06%.



C.5.2.- Reportes del sistema. Consistencia. Seguimiento Informe UAI N.º 510 (C.6)

El aplicativo SGCyR genera diferentes reportes denominados “Vistas”, que permiten visualizar la totalidad de contactos por año calendario, en base a la selección de una serie de parámetros preestablecidos.

En el seguimiento efectuado en la auditoría anterior, respecto de lo señalado en el Informe UAI N.º 476 (C.1.2), se informó que continuaban observándose inconsistencias en la información brindada por diferentes “Vistas”. Al respecto, se observó que, efectuando diferentes consultas sobre el estado de los Reclamos con parámetros similares, se obtienen distintos resultados de acuerdo al reporte que se obtenga.

Seguimiento:

A fin de efectuar el seguimiento de lo observado en los informes anteriores, pudo verificarse lo siguiente:

- Vista 13 - Pendientes de Resolver por Responsable: detalle de los reclamos pendientes de resolución por cada FR, al momento de la consulta. Dicho reporte debería incluir los reclamos que se encuentren en los siguientes estados: “En espera de respuesta”, “Reclamo Reiterado”, “Respuesta parcial”, “Resuelto a verificar precedente” y “Resuelto a verificar improcedente”.
En el reporte obtenido para el 2023 pudo observarse que, a la fecha de relevamiento, había 6 reclamos pendientes de resolver por 5 FR. De ellos, 3 figuraban como “Resueltos a verificar improcedentes”, 1 como “Reclamo Reiterado” y 1 como “Verificado improcedente”. En este último caso (N.º 3618 -Naturgy), no obstante el FR modificó el estado del reclamo, no registró la fecha de cierre en el campo habilitado a tal fin en el SGCyR, motivo por el cual continúa apareciendo en este reporte.
Cabe señalar que el Reclamo Reiterado (N.º 2615 - Naturgy), aparece también en la Vista 00 - Fecha Límite de Respuesta.
- Vista 00 - Fecha Límite de Respuesta: por FR se detallan los reclamos en estado de espera por falta de respuesta de la Compañía. Incluye los estados “En espera de respuesta” y “Reclamo Reiterado”. En el 2023 sólo se registra en esta condición 1 “Reclamo Reiterado” (N.º 2615 - Naturgy), que no figura en ese estado en la Vista 06 - Todos x Estado-Cía.
- Vista 06 - Todos x Estado-Cía.: se totalizan aquí los reclamos en función de su estado de trámite a la fecha de consulta. Comprende los estados: “En espera de respuesta”, “Reclamo Reiterado”, “Reclamo Anulado”, “Respuesta parcial”, “Resuelto a verificar precedente”, “Resuelto a verificar improcedente”, “Verificado Precedente” y “Verificado Improcedente”.
Según esta vista, había un único “Reclamo Reiterado” (N.º 2976 - Metrogas) a la fecha de relevamiento.



Cabe aquí señalar que, durante el transcurso de la presente auditoría, se operaron cambios en la clasificación de los Estados de los Reclamos, incorporándose nuevos estados tales como “Estado de resolución” y “Resolución dictada”. Dicho cambio, no sólo se aplicó para el período 2024, sino que modificó la clasificación del estado de los reclamos del período sujeto a revisión (2023), alterando los resultados obtenidos a la fecha de corte considerada para el presente informe (Sep/2024). A modo de ejemplo, pudo verificarse que actualmente figuran en “Estado de resolución” los Reclamos Nros. 2976 y 2615 que anteriormente, en distintos reportes, figuraban como “Reclamo Reiterado”.

Opinión del auditor:

Atento que los cambios introducidos en la clasificación de los reclamos reflejan más adecuadamente su estado de trámite, y que no se detectaron diferencias significativas entre las vistas consultadas se considera que la presente observación se encuentra en trámite de regularización.

No obstante ello, y atento que para el período analizado se observaron algunas debilidades en la consistencia de la información suministrada por diferentes los diferentes reportes obtenidos del Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos, se reitera la recomendación oportunamente formulada en cuanto a necesidad de revisar la parametrización de los reportes disponibles, con el objeto de garantizar la consistencia de los datos suministrados, contar con información oportuna y eficaz, y definir reportes que resulten útiles a las necesidades de las unidades organizativas involucradas en el proceso.

Estado: *En implementación - Subsanción según detalle.*

C.6.- *Publicación en la web. Información útil para el usuario*

En el sitio web del ENARGAS, entre otros temas, se difunden aquellos relativos a las condiciones y normas del servicio de distribución de gas natural, para conocimiento de los usuarios y terceros interesados.

En lo que aquí interesa, en el apartado “Consultas y Reclamos” se puede obtener información útil sobre los siguientes tópicos:

- ✓ Vías de Contacto con el ENARGAS
- ✓ Consulta sobre el estado del reclamo
- ✓ Procedimiento para la atención de consultas y reclamos
- ✓ Régimen de Beneficios (permite acceder a distintos trámites relacionados v.g.: Registros de beneficiarios Tarifa Social, Zona fría, etc.)

Asimismo, desde el apartado “Oficina Virtual” puede accederse a:

- ✓ Tutorial para presentar un reclamo a través de la Oficina Virtual del ENARGAS



Ente Nacional Regulador del Gas

- ✓ Oficina Virtual
- ✓ Procedimiento de reclamos (síntesis)
- ✓ Procedimiento para la Atención de Consultas y Reclamos
- ✓ Reglamento del Servicio de Distribución

Cabe señalar que también puede accederse a la consulta del Reglamento del Servicio de Distribución, ingresando por la opción “Normativa”/ “Marco Regulatorio”.

C.7.- Reclamos Anónimos

Durante el 2023 se recibieron un total de 232 reclamos en los que no se identificó la identidad del Reclamante, registrándose estos casos como “Anónimos” en el SGCyR. Ello representa un 13,45% del total de reclamos registrados para el ejercicio sujeto a revisión.

Del total de esos reclamos, el 85,34% fueron tipificados por el FR como tipo 11 - “Pérdida de Gas (Olor a gas)” y el 14,66% restante fueron registrados como tipo 12 - “Otros por Inconvenientes en el suministro”.

Conforme el relevamiento efectuado sobre la muestra (13 reclamos), pudo observarse que los reclamantes se contactaron con el ENARGAS a fin de manifestar cuestiones que podrían implicar un riesgo para la seguridad de bienes o personas, por tal motivo el FR generó un reclamo en el SGCyR, indicando los siguientes sub-motivos:

- ✓ Posibles instalaciones antirreglamentarias (Emergencia)
- ✓ Pérdida en medidor (Emergencia)
- ✓ Pérdida en instalaciones internas (Emergencia)
- ✓ Pérdida en red y servicios (Emergencia).

En el 100% de los casos relevados en la muestra se dio inmediato traslado a la Distribuidora a fin de que verifique lo denunciado por los reclamantes e informe respecto de las acciones correctivas encaradas, conforme los plazos establecidos para las citadas tipificaciones de reclamos en la normativa vigente.

En el “Procedimiento para la Atención de Consultas y Reclamos” vigente a la fecha del relevamiento se establece que los contactos que establezcan los usuarios, futuros usuarios o terceros interesados con el ENARGAS serán clasificados en “Consultas” o “Reclamos”, según las características de los mismos. Al respecto, se define como “Reclamo” a *“Todo contacto que, en principio, denotara una posible transgresión a la normativa vigente o un error por parte de la Prestadora”*.



Ente Nacional Regulador del Gas

Para la registración y posterior tratamiento del Reclamo, el FR debe requerir al Reclamante los siguientes datos: Nombre de la Prestadora, N.º de usuario, de cliente, de cuenta, Nombre y Apellido, Dirección y N.º telefónico. De ello se desprende que no se prevé la registración de reclamos “Anónimos”.

Asimismo, conforme el procedimiento vigente, el FR debe consultar al Reclamante si ha planteado su situación a la Prestadora. Caso contrario, le indicará que plantee el problema directamente en las oficinas comerciales, y que se contacte nuevamente con el ENARGAS si su problema continúa sin solución. No obstante, si los fundamentos por los cuales el Reclamante no ha efectuado el reclamo previamente en la Prestadora, resultaren aceptables, el FR resolverá la tramitación como R, dejándolo expresamente aclarado en el formulario.

Observación:

El “Procedimiento para la Atención de Consultas y Reclamos” vigente durante el ejercicio 2023 (Resolución ENARGAS N.º I/3463/15 t.o. de la Resolución ENARGAS N.º 124/95) no contempla la recepción de reclamos de carácter anónimo, requiriendo al FR la identificación del Reclamante para su registración y tratamiento en el Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos.

No obstante ello, en la muestra pudo observarse que fueron tomados como “Reclamos Anónimos” por los Funcionarios Responsables 232 casos, por considerar que implicaban un riesgo que podría afectar la seguridad pública (ya sea de bienes o personas).

Al no identificarse al Reclamante, resulta imposible para el FR efectuar la notificación/verificación de la solución aportada por la Prestadora en forma previa al cierre del reclamo, y su clasificación como Verificado Procedente o Improcedente, según corresponda.

Asimismo, dado que en todos los casos los Reclamos se encuentran asignados como Emergencia, y encuadrados en pérdidas o instalaciones antirreglamentarias, resulta necesario poner en conocimiento de estas situaciones a la Gerencia de Distribución, con el objeto de que analice las situaciones y tome intervención en caso de corresponder.

Recomendación:

Atento lo observado, y dado que se trata de un porcentaje considerable de los Reclamos registrados, se recomienda establecer algún canal alternativo al SGCyR que permita recibir Denuncias de carácter anónimo cuando, por las características del caso, el Funcionario Responsable considere que ello representa un riesgo que puede afectar la seguridad de las personas o los bienes.

Para ello, deberá evaluarse establecer un procedimiento que contemple la registración y puesta en conocimiento de la Gerencia de Distribución, a fin de que tome intervención en función de sus competencias sustantivas en la materia.

C.7.1.- Estado de trámite. Notificación al Reclamante



Ente Nacional Regulador del Gas

A la fecha de relevamiento, en el SGCyR se habían registrado 224 reclamos como resueltos y verificados (148 “Verificado Procedente” y 76 “Verificado Improcedente”). Asimismo, se registraron 5 reclamos como “Resuelto a Verificar Procedente” y 3 como “Reclamo Anulado”.

Al efectuarse la consulta del estado de trámite de los 5 reclamos pendientes de cierre (Resuelto a Verificar Procedente), pudo comprobarse que, no obstante haber registrado el FR la fecha de cierre y verificación de los reclamos, no modificó en el SGCyR el estado del reclamo. Al respecto, y de acuerdo a la revisión efectuada corresponde corregir el estado de trámite de los Reclamos Nros. 3308, 1030, 860, 816 y 616.

Por otra parte, de acuerdo al relevamiento efectuado en los Reclamos Anónimos incluidos en la muestra, pudo verificarse que no se remite Nota de Verificación previo al cierre y verificación del reclamo por parte del Funcionario Responsable, no obstante que, en algunos casos, los contactos fueron originados en un correo electrónico o a través de la Oficina Virtual, siendo posible comunicar al Reclamante el resultado del trámite oportunamente iniciado.

Observación:

Se verificaron Reclamos Anónimos que, si bien figuraban como pendientes de cierre en el Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos (5 casos registrados como RaVP a Sep/2024), se encontraban con fecha de cierre y de verificación, no modificándose esta situación en el sistema informático de gestión.

Recomendación:

Resulta necesario que el Funcionario Responsable, al efectuar el cierre y verificación de los reclamos, proceda a actualizar el estado de trámite en el sistema informático, con su categorización como Verificado Procedente o Improcedente, según corresponda, y dejando indicados los fundamentos de su decisión.

Asimismo, se recomienda que, siempre que sea posible (v.g. reclamos ingresados por correo electrónico u Oficina Virtual), se notifique al reclamante respecto de la resolución del reclamo interpuesto ante el ENARGAS.

C.8.- Modificaciones en el Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos

La GPU informó que, en base a la modificación del Procedimiento, se ha solicitado que se lleven a cabo las siguientes modificaciones en el aplicativo informático “Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos”:

- Incorporar tanto en Consultas como en Reclamos DNI, domicilio del suministro y domicilio postal;
- en Consultas poder adjuntar archivos;



Ente Nacional Regulador del Gas

- modificar el término “Carta Comprobante” por “Comprobante de Reclamo”;
- en el Comprobante de Reclamo, incorporar “Plazo inicial para la respuesta de la Prestadora” (Fecha límite de respuesta);
- agregar en Estado del Reclamo: “Desistido”, “Estado de Resolución” y “Resolución Dictada”.

A su vez, la Gerencia informó que se está desarrollando un nuevo sistema informático denominado “SGR, Reclamos 2.0”, a fin de actualizar la interface y las funciones del actual SGCyR, dotándolo de mayores y mejores herramientas para la gestión de las Consultas y Reclamos.

En el Informe Anual 2023 se señala que: *“Se impulsó un proyecto interno bajo la identificación de «Reclamos 2.0», relativo a una nueva versión del aplicativo del Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos. Este tiene como objetivo mejorar el entorno visual para el operador; dotar al sistema de mayor automatización y trazabilidad; y lograr mayor rapidez y eficiencia en las transacciones, entre otros aspectos. El proyecto se encontraba en desarrollo en la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicación (GTIC) al 31 de diciembre de 2023.”*

En la revisión efectuada respecto de los reclamos tramitados durante el 2023 pudo verificarse que aquellos reclamos que, conforme lo comunicado a las partes, habían pasado a estado de resolución del FR fueron registrados en otros estados (v.g.: “Resuelto a verificar improcedente”, “Reclamo reiterado”). Dichos estados, si bien reflejaban que el reclamo no estaba cerrado, no permitían identificar los que requerían la emisión de una Resolución por parte del FR actuante.

Actualmente, y según lo verificado en el aplicativo informático SGCyR, pueden establecerse los siguientes estados de trámite del Reclamo:

- ✓ En espera de respuesta
- ✓ Información adicional recibida
- ✓ Información adicional solicitada
- ✓ Reclamo anulado
- ✓ Reclamo desistido
- ✓ Reclamo reiterado
- ✓ Respuesta parcial
- ✓ Resuelto a verificar improcedente
- ✓ Resuelto a verificar procedente
- ✓ Estado de resolución
- ✓ Resolución dictada
- ✓ Se convierte en caso formal
- ✓ Verificado improcedente
- ✓ Verificado procedente



Ente Nacional Regulador del Gas

Por lo expuesto, se observa un avance a fin de reflejar, de manera más acabada, el estado de trámite de los reclamos. Así, en la última modificación introducida en el SGCyR, se incorporaron los estados “Reclamo desistido”, “Estado de resolución” y “Resolución dictada”. Los dos últimos permiten identificar aquellos reclamos que requieren de una acción por parte del FR, e identificar aquellos casos en los que el FR emitió una Resolución cuando no fue posible arribar a una solución durante su trámite.

Atento que durante el período sujeto a revisión (2023), se encontraba vigente el Procedimiento para la Atención de Consultas y Reclamos aprobado como Anexo I de la Resolución ENARGAS N.º I-3463/2015 y que, a partir del 06/Sep/2024, entró en vigencia el nuevo Procedimiento aprobado por la RESOL-2024-518-APN-DIRECTORIO#ENARGAS (IF-2024-94841486-APN-GPU#ENARGAS), a la fecha ha quedado desactualizado el Instructivo de Uso disponible para consulta de los Funcionarios Responsables en el “Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos” y la Guía de Reclamos disponible en el Aplicenter. Al respecto, cabe observar que allí se indica que en el campo previsto en el sistema para señalar el avance en la resolución del reclamo, se deberá realizar la elección correspondiente según lo establecido y normado por la Resolución ENARGAS N.º 3305/2005, Anexo I, Incisos II.E y II.F del “Procedimiento para la Atención de Consultas y Reclamos de Usuarios”, cuando el procedimiento vigente desde el 06/Sep/2024 es el aprobado por RESOL-2024-518-APN-DIRECTORIO#ENARGAS.

Observación:

Atento las modificaciones introducidas en el Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos con relación, entre otros cambios, a la categorización de los “Estados del Reclamo”, se observa que ha quedado desactualizado el Instructivo de Uso disponible para consulta de los Funcionarios Responsables en el aplicativo informático.

Del mismo modo, ha quedado desactualizado el contenido de la Guía de Reclamos disponible para consulta de los Funcionarios Responsables en el Aplicenter.

Recomendación:

A fin de contar con herramientas de consulta útiles para los Funcionarios Responsables, no sólo de la Sede Central, sino también de las Delegaciones, resulta necesario mantener actualizados tanto el Instructivo de Uso del aplicativo informático como la Guía de Reclamos disponible en el Aplicenter, incorporando los cambios que se introduzcan en la operatoria de la atención de los reclamos, conforme lo establecido en el Procedimiento vigente, es decir el aprobado por RESOL-2024-518-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, así como los cambios introducidos en el SGCyR o los que en el futuro se introduzcan al implementarse el nuevo aplicativo informático (“SGR, Reclamos 2.0”).

C.9.- Reportes del Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos



C.9.1.- Motivos de Consultas y Reclamos

Los contactos que establezcan los usuarios, futuros usuarios o terceras personas con el ENARGAS serán clasificados como Consultas o como Reclamos, según sus características:

1. Consulta (C): todo contacto que no resulte Reclamo, es decir, que sólo contiene un requerimiento de información o aclaración sobre las condiciones o normas para la prestación del servicio de gas, sus empresas prestadoras o el ENARGAS.
2. Reclamo (R): Todo contacto que, en principio, denotara una posible transgresión a la normativa vigente o un error por parte de la Prestadora.

Según el Procedimiento de Atención de Consultas y Reclamos vigente durante el 2023, si los fundamentos por los cuales el Reclamante no ha efectuado el reclamo previamente en la Prestadora, resultaren aceptables el FR resolverá la tramitación como R, dejándolo expresamente aclarado en el formulario.

Al respecto, en la modificación introducida en el citado Procedimiento (aprobada por RESOL-2024-518-APN-DIRECTORIO#ENARGAS) se estableció que: *“Excepcionalmente, si los fundamentos por los cuales el Reclamante no ha efectuado el reclamo previamente en la Prestadora resultaren aceptables según las circunstancias fundadas del caso o si se tratase de contactos por las tipificaciones 08. Corte improcedente de suministro, 10. Escaso suministro (sin gas/poco gas), 11. Pérdida de gas (olor a gas), 12. Otros por inconvenientes en el suministro de gas, 14. Habilitación o rehabilitación demorada y 16. Mala atención al reclamante, conforme tipificación según Nota ENRG/GR/GAL/D N.º 4519/98 o la que en un futuro la modifique, el FR resolverá la tramitación como R, describiendo el/los motivo/s de tal decisión”.*

A fin de evaluar los motivos más frecuentes de Consultas y Reclamos se consultaron los siguientes reportes del SGCyR:

- Reclamos: Vista 02. Todos por Tipo-Cía.
- Consultas: Vista 35 - Cons. x Mes x Motivo.

A continuación se indica la cantidad de Contactos recibidos en Sede Central, clasificados por motivo, y el porcentaje que representan respecto del total recibido durante el 2023, discriminados en Consultas y Reclamos:



Ente Nacional Regulador del Gas

Motivos	Consultas	%	Reclamos	%
01. Facturación errónea	137	6,07%	190	11,01%
02. Factura no recibida	86	3,81%	39	2,26%
03. Factura recibida con atraso	8	0,35%	-	-
04. Reclamo deuda inexistente	57	2,53%	38	2,20%
05. Cobro cargo incorrecto	11	0,49%	5	0,29%
06. Error en el Período de consumo facturado	2	0,09%	-	-
07. Datos de usuario incorrectos	7	0,31%	1	0,06%
08. Corte improcedente de suministro	38	1,68%	274	15,88%
09. Otros de facturación y gestión de deudas	1.276	56,54%	26	1,51%
10. Escaso suministro (sin gas / poco gas)	4	0,18%	81	4,70%
11. Pérdida de gas (olor a gas)	5	0,22%	397	23,01%
12. Otros por inconvenientes en el suministro de gas	43	1,91%	74	4,29%
13. Demora en atender solicitud de cierre de suministro	5	0,22%	19	1,10%
14. Habilitación o rehabilitación demorada	67	2,97%	389	22,55%
15. Reparación vía pública incorrecta o demorada	12	0,53%	37	2,14%
16. Mala atención al reclamante	407	18,03%	155	8,99%
17. Otros por gestión de prestaciones	92	4,08%	-	-
Total Consultas y Reclamos 2023	2.257	100,00%	1.725	100,00%

Conforme puede observarse, entre los motivos de Consulta más frecuentes se encuentran los relativos a “Otros de facturación y gestión de deuda”, “Facturación errónea” y “Mala atención al reclamante”. En conjunto ellos representan el 80,64% del total de las recibidas en el 2023.

Por otra parte, los motivos de Reclamo más frecuentes son: “Pérdida de gas (olor a gas)”, “Habilitación o rehabilitación demorada”, “Corte improcedente de suministro”, “Facturación errónea” y “Mala atención al reclamante”. Ellos representan el 81,45% del total de los atendidos en Sede Central durante el período sujeto a revisión.

Por lo expuesto, la diferencia entre los motivos más frecuentes entre Consultas y Reclamos obedece a que, en primera instancia, ante un contacto que no implique un riesgo para la seguridad de las personas o los bienes, el FR informa al reclamante que debe comunicarse con la Prestadora, en forma previa a considerarse la generación de un Reclamo en el ENARGAS. En caso no obtener respuesta o si la misma fuera insatisfactoria, el reclamante puede volver a contactarse a fin de generar un Reclamo.

C.9.2.- Contactos por Funcionario Responsable

Durante el período sujeto a revisión la GPU contaba con treinta y nueve (39) agentes que se desempeñaban como Funcionarios Responsables para la atención de Consultas y Reclamos en la Sede Central del Organismo.

Entre las “Vistas Locales” que se pueden obtener del SGCyR se encuentra la “Vista 37 - Cons. x Fecha x Operador”. En dicho reporte debería poder visualizarse la cantidad de Consultas atendidas por día, por cada Funcionario Responsable, clasificadas por Compañía y origen.



Ente Nacional Regulador del Gas

De acuerdo a lo verificado durante las tareas de campo, si bien el total que arrojaba el reporte se correspondía con las Consultas recibidas durante el ejercicio, no cumplía con el objetivo de acumular por fecha y FR. Comunicada dicha situación a la GTIC durante la auditoría, se procedió a su inmediata corrección en el aplicativo informático.

Por otra parte, a fin de determinar la cantidad de Reclamos atendidos en un período de tiempo, por parte de cada FR, puede obtenerse información de la “Vista 01. Todos x Cía. Encargado”. No obstante, para ello es necesario efectuar la sumatoria de los reclamos atendidos por cada FR para cada empresa, no existiendo un reporte que permita obtener tal información agrupada para cada FR, independientemente de la compañía involucrada.

Cabe recordar que, según lo establecido en el Procedimiento vigente, el funcionario del ENARGAS que reciba la Consulta o Reclamo se hará cargo del mismo hasta su terminación, y para el caso de que el FR no pudiera continuar con la tramitación del R, por el motivo que fuera y debidamente justificado, el Jefe de Área o el Delegado, según corresponda, asignará formalmente el R a un nuevo FR que continuará con la tramitación del mismo.

Observación:

Se observa que no existe un reporte que permita identificar la cantidad de Reclamos atendidos por cada Funcionario Responsable, lo que dificultaría su reasignación al momento de producirse bajas en el personal afectado a la actividad.

Recomendación:

Se recomienda contemplar la elaboración de un reporte en el SGCyR que permita obtener información relativa a la atención de Reclamos por parte de cada Funcionario Responsable, a fin de facilitar la reasignación de los casos pendientes de resolución, en ocasión de producirse bajas o cambios en el personal asignado a la Atención de Reclamos, tanto en la Gerencia de Protección del Usuario como en las Delegaciones.

D.- OPINIÓN DEL AUDITADO

El contenido del presente Informe fue puesto en conocimiento de la Gerencia de Protección del Usuario mediante ME-2025-08077082-APN-UAI#ENARGAS, a fin de que efectúe las consideraciones y comentarios que estime corresponder.



Ente Nacional Regulador del Gas

Atento que a la fecha no se ha recibido respuesta del auditado, se considera que comparte el contenido del Informe.

E.- CONCLUSIÓN

De las verificaciones practicadas se permite concluir que, en líneas generales, la Gerencia de Protección del Usuario se encuentra instrumentando las medidas suficientes y necesarias para la Atención de los Reclamos de los Usuarios del servicio de distribución de gas por redes.

A partir de las tareas de seguimiento de auditorías anteriores y los hallazgos de la presente auditoría, se ha verificado que el auditado ha receptado favorablemente las recomendaciones efectuadas, encarando acciones correctivas a fin de regularizar las observaciones oportunamente formuladas, y efectuar adecuaciones en las herramientas de apoyo para la asistencia y soporte de las tareas encomendadas a los Funcionarios Responsables.

No obstante, se entiende necesario que se refuerce la supervisión de la gestión de la Atención de Reclamos, fundamentalmente en relación a la fundamentación de las decisiones adoptadas por los Funcionarios Responsables en la resolución de los casos. Asimismo, resulta necesario revisar los reportes que se obtienen del Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos a fin de que los mismos resulten una herramienta útil de gestión para la toma de decisiones.