



**UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA**

**INFORME UAI N.º 576**

**CASOS FORMALES**

**INFORME EJECUTIVO**

El presente Informe tiene por objeto realizar un relevamiento integral del circuito de gestión de los reclamos de usuarios en los cuales alguno de los sujetos interesados ha presentado un Recurso Jerárquico ante la Máxima Autoridad del Organismo, manifestando su disconformidad con la resolución emitida por el Funcionario Responsable, según el “Procedimiento para la Atención de Consultas y Reclamos de Usuarios” establecido por el ENARGAS mediante Resolución ENARGAS N.º 124/95 (t.o. 2015 por Resolución ENARGAS N.º I-3463/15 y modificatorias). Asimismo, se efectuó el seguimiento de las observaciones realizadas en el Informe UAI N.º 493, verificando el grado de implementación de las recomendaciones allí formuladas.

A tal fin, se relevó el circuito administrativo, abarcando aspectos relacionados con el grado de resolución de los recursos presentados, los procedimientos implementados para su trámite y para la adopción de una decisión final por parte del Organismo. Se consideraron los canales de información entre la Gerencia de Asuntos Legales (GAL), la Gerencia de Protección del Usuario (GPU) y el Departamento de Delegaciones Regionales (DDR), que intervienen en el circuito bajo análisis. Respecto de los reclamos recibidos en el Organismo entre el 01/Ene/2021 y el 31/Dic/2024, se identificaron los pasados a estado de Caso Formal, las Resoluciones dictadas en Materia Jurisdiccional (Resoluciones MJ) y las actividades llevadas a cabo para la resolución de los casos. Asimismo, se verificó la registración en el Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos (SGCyR) y los registros implementados por la GAL para el seguimiento de los Recursos Jerárquicos interpuestos contra las Resoluciones de los FR, tanto de Sede Central (GPU) como de las Delegaciones (DDR).

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:

- ✓ *Procedimiento - Seguimiento Informe UAI N.º 493 - C.4 - (C.1)*

No se observan avances respecto de la elaboración de un procedimiento formal de los procesos relacionados con la tramitación de los Casos Formales. *Se reitera la necesidad de elaborar un procedimiento formal que establezca los pasos a seguir*



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

*y las pautas generales para la resolución de los casos, estableciendo prioridades para la tramitación en fechas próximas a la interposición de los Recursos Jerárquicos. Deberían establecerse plazos a ser cumplidos por las diversas unidades organizativas que intervengan en el proceso, de manera diferenciada, ya sea en razón del tipo de reclamo y/o la complejidad del caso en cuestión, contemplando un mecanismo de seguimiento hasta su resolución final.*

✓ *Recursos Jerárquicos Pendientes de Resolución - Reclamos 2021-2024 (C.4)*

A la fecha de corte considerada en el presente trabajo restaba concluir con la tramitación y resolución de cinco (5) Casos Formales de reclamos iniciados en el período bajo análisis (2021-2024), que representan el 11,11% del universo de reclamos considerado, observándose una demora promedio de 281 días desde la fecha de interposición del Recurso Jerárquico. Ella obedece, en parte, a las demoras en la remisión de los expedientes por parte de GPU y DDR a la Gerencia de Asuntos Legales. Asimismo, se encontraban pendientes de resolución otros dos (2) expedientes, que corresponden a reclamos iniciados en el 2019 y que, a la fecha de relevamiento, se encontraban tramitando en la GAL. *Resulta necesario que las unidades organizativas con responsabilidad primaria en la materia auditada (GPU y DDR) extremen sus recaudos a fin de comunicar en forma inmediata a la Gerencia de Asuntos Legales los Recursos Jerárquicos interpuestos por los usuarios ante las decisiones de los FR. Asimismo, se recomienda que en el procedimiento que se elabore se contemple que el Funcionario Responsable deje asentada la fecha de remisión del expediente electrónico a la Gerencia de Asuntos Legales, a fin de poder monitorear el cumplimiento del proceso y evitar dilaciones en el procedimiento de resolución del recurso.*

✓ *Registro de los Casos Formales - Seguimiento Informe UAI N.º 493 - C.2 - (C.5)*

Conforme el relevamiento efectuado respecto de los registros utilizados por la GAL y los registros efectuados por los Funcionarios Responsables en el Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos, pudo verificarse que continúa sin poder identificarse el universo de Recursos Jerárquicos interpuestos contra las Resoluciones de los FR que actúan en Sede Central y en las Delegaciones. *Al respecto, se reitera la necesidad que la Gerencia de Asuntos Legales lleve un registro integral que cuente con una estructura de datos suficiente y adecuada para efectuar el seguimiento de la tramitación de los Casos Formales, ya sea en sede administrativa y/o judicial. Ello, a fin de poder efectuar el cruce con los registros que realizan los FR en el Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos. Por otra parte, el SGCyR debería contemplar los campos necesarios para registrar la fecha en que la Resolución del FR es recurrida y su resolución por parte de la Máxima Autoridad.*

✓ *Comunicación de las Gerencias Intervinientes - Seguimiento Informe UAI N.º 493 - C.4 - (C.6)*



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

Continúa sin registrarse en el aplicativo SGCyR el resultado final de la resolución de los Recursos Jerárquicos interpuestos contra las Resoluciones de los FR. Tampoco se encontró evidencia de la toma de conocimiento de las Resoluciones MJ emitidas por parte del Área de Atención de Consultas y Reclamos de la GPU y/o de las Delegaciones donde tuvieron origen los Reclamos. *Se reitera lo recomendado en el Informe UAI N.º 493 (C.4), y se considera necesario contemplar en el procedimiento que se elabore una instancia de comunicación de la Resolución MJ al Funcionario Responsable actuante.* Atento que actualmente se encuentra disponible en el Aplicenter la aplicación denominada “Digesto”, que permite efectuar búsquedas por diversas voces, se recomienda que la Gerencia de Asuntos Legales efectúe un análisis de las Resoluciones MJ dictadas, agrupándolas por áreas temáticas, a fin de que el Digesto permita obtener información de la jurisprudencia dictada por el ENARGAS en materia de resolución de reclamos, ya que ello resultaría una herramienta de consulta y capacitación de los Funcionarios Responsables, tanto en Sede Central como en las Delegaciones.

✓ *Registración de Casos Formales en el Aplicativo Informático de Reclamos (C.7)*

Atento que actualmente no se efectúa la apertura de un nuevo expediente electrónico para el tratamiento de los Casos Formales, los que continúan su tramitación en el expediente donde trató originalmente el reclamo, carecen de relevancia los campos previstos en el apartado “Se Convierte en Caso Formal” del Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos. Del mismo modo, ha quedado desactualizado lo establecido al respecto en el Instructivo del aplicativo informático vigente. No siempre los Funcionarios Responsables registran en el aplicativo informático eventos tales como la interposición del Recurso Jerárquico, el pase del expediente a la Gerencia de Asuntos Legales para su tramitación, y la emisión de la Resolución MJ dictada por la Máxima Autoridad. El aplicativo no cuenta actualmente con campos preestablecidos para la registración de datos que resultan necesarios para la trazabilidad y el seguimiento de los reclamos que se convierten Casos Formales. *Se entiende necesario actualizar el aplicativo informático utilizado por los Funcionarios Responsables para la registración de los reclamos y su seguimiento hasta la resolución final en sede administrativa, por lo cual se debería modificar en el aplicativo vigente (SGCyR) y/o contemplar en la nueva versión del aplicativo en desarrollo (Reclamos 2.0) que, al registrarse la fecha en la que el Reclamante y/o la Prestadora interponen el Recurso Jerárquico, automáticamente se modifique en el estado del reclamo, pasando a “Se convierte en caso formal”. Asimismo, se recomienda que, una vez resuelto el Recurso Jerárquico, se asiente en el aplicativo informático la fecha y N.º de Resolución MJ dictada por la Máxima Autoridad. Asimismo, resultaría útil actualizar el Instructivo del aplicativo informático y elaborar un reporte que permita listar los expedientes en los que traman Casos Formales y que refleje el estado de resolución de los Recursos Jerárquicos.*



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

*De las verificaciones practicadas se concluye que, si bien se produjeron avances en la resolución de Casos Formales de antigua data, resulta necesario que la Gerencia de Asuntos Legales, en conjunto con las unidades organizativas en las que se desempeñan los Funcionarios Responsables de la atención de reclamos, establezcan un procedimiento formal para la tramitación de los Recursos Jerárquicos de modo tal que su tramitación resulte ágil, eficaz y eficiente. Dicho procedimiento debería contemplar una instancia de comunicación al Funcionario Responsable actuante de la Resolución MJ que se dicte, a fin de que tome conocimiento de la confirmación o revocación de su decisorio por parte de la Máxima Autoridad del Organismo. Asimismo, resulta necesario que los registros que se utilicen cuenten con una estructura de datos suficiente para una adecuada gestión del universo de los reclamos respecto de los cuales se interpusieron Recursos Jerárquicos, a fin de permitir su trazabilidad y un adecuado seguimiento hasta la adopción de una decisión final en sede administrativa.*



## **INFORME ANALÍTICO**

### **A.- OBJETO**

Realizar un relevamiento integral del circuito de gestión de los reclamos de usuarios en los cuales alguno de los sujetos interesados ha presentado un Recurso Jerárquico ante la Máxima Autoridad del Organismo, manifestando su disconformidad con la resolución emitida por el Funcionario Responsable, según el “Procedimiento para la Atención de Consultas y Reclamos de Usuarios” establecido por el ENARGAS mediante Resolución ENARGAS N.º 124/95 (t.o. 2015 por Resolución ENARGAS N.º I-3463/15 y modificatorias).

Efectuar el seguimiento de las observaciones realizadas en el Informe UAI N.º 493 y verificar el grado de implementación de las recomendaciones formuladas.

### **B.- ALCANCE**

Se relevó el circuito administrativo de aquellos reclamos respecto de los cuales, habiéndose dictado Resolución por parte del Funcionario Responsable (FR), la misma ha sido recurrida por alguna de las partes ante la Máxima Autoridad del Organismo (Casos Formales).

Se abarcaron aspectos relacionados con el grado de resolución de los recursos presentados, los procedimientos implementados para su trámite y para la adopción de una decisión final por parte del Organismo. Asimismo, se consideraron los canales de información entre la Gerencia de Asuntos Legales (GAL), la Gerencia de Protección del Usuario (GPU) y el Departamento de Delegaciones Regionales (DDR), que intervienen en el circuito bajo análisis.

Respecto de los reclamos recibidos en el Organismo entre el 01/Ene/2021 y el 31/Dic/2024, se identificaron los pasados a estado de Caso Formal, las Resoluciones dictadas en Materia Jurisdiccional (Resoluciones MJ) y las actividades llevadas a cabo para la resolución de los casos.

En aquellos casos en los que surgieron temas relacionados con ejercicios anteriores, se han aplicado los correspondientes procedimientos puntuales para su comprobación.



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

Asimismo, se verificó la registración de los Casos Formales en el Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos (SGCyR) y los registros implementados por la Gerencia de Asuntos Legales para el seguimiento de los Recursos Jerárquicos interpuestos contra las Resoluciones de los FR, tanto de la Sede Central (GPU) como de las Delegaciones (DDR).

Las tareas de campo se desarrollaron entre los meses de marzo y abril de 2025.

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

El Art. 66 de la Ley N.º 24.076 establece lo siguiente:

*“Toda controversia que se suscite entre los sujetos de esta ley, así como con todo tipo de terceros interesados, ya sean personas físicas o jurídicas, con motivo de los servicios de captación, tratamiento, transporte, almacenamiento, distribución y comercialización de gas, deberán ser sometidas en forma previa y obligatoria a la jurisdicción del ente. Las decisiones de naturaleza jurisdiccional del ente serán apelables ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal de la Capital Federal o, a opción del interesado, ante la Cámara Federal de Apelaciones del lugar donde se preste el servicio sobre el que versare la controversia.”*

*El recurso deberá interponerse fundado ante el mismo ente dentro de los quince (15) días de notificada la resolución. Las actuaciones se elevarán a la cámara dentro de los cinco (5) días contados desde la interposición del recurso y ésta dará traslado por quince (15) días a la otra parte.”*

Dadas las particularidades propias de los reclamos de usuarios contra las Prestadoras de los servicios de Distribución o Subdistribución, el ENARGAS dictó su propia norma, instrumentando un procedimiento sencillo y ágil para su atención y resolución. Así, por la Resolución ENARGAS N.º 124/95 (t.o. 2015 s/Resolución ENARGAS N.º I-3463/2015) se aprobó el “Procedimiento para la Atención de Consultas y Reclamos”. Posteriormente, por RESOL-2024-518-APN-DIRECTORIO#ENARGAS se aprobó 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.

Por dicha norma se delegó el ejercicio de la potestad del Art. 66 de la Ley, en los Funcionarios Responsables que se desempeñan en la actual Gerencia de Protección del Usuario y en las Delegaciones que dependen del actual Departamento de Delegaciones Regionales.

Las decisiones dictadas por los FR podrán ser recurridas ante la Máxima Autoridad del ENARGAS por vía jerárquica, sin perjuicio de su eventual revisión judicial posterior. A partir de la entrada en vigencia de la RESOL-2024-



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

518-APN-DIRECTORIO#ENARGAS (06/Sep/2024), se modificó el Art. 4° del Anexo II de la Resolución ENARGAS N.º I-3463/15, estableciéndose que:

*“Las decisiones dictadas con arreglo a esta Resolución, podrán ser recurridas ante el Directorio del ENARGAS por vía jerárquica, dentro de los treinta (30) días de notificadas, sin perjuicio de su eventual revisión judicial ulterior por ante la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, en los términos del Artículo 66 de la ley 24.076”.*

Los Funcionarios Responsables deben registrar todo el trámite de los reclamos que se reciben en el Organismo en el aplicativo informático denominado “Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos” (SGCyR).

Cabe señalar que, durante el período sujeto a revisión, se introdujeron diversas modificaciones en la estructura del Organismo, y se produjeron cambios en la denominación, dependencia y funciones de diversas unidades organizativas.

Conforme la estructura vigente, entre las funciones del Área de Atención de Consultas y Reclamos dependiente de la Gerencia de Protección del Usuario, se encuentran las siguientes:

- 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.
- Promover la actualización de los procedimientos de atención y resolución de consultas y reclamos.
- 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.
- 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.

Las Delegaciones tienen entre sus funciones las de atender y resolver las consultas y reclamos de los usuarios, futuros usuarios y terceros interesados de servicio completo en materia de distribución de gas natural, ejerciendo las acciones necesarias para la adecuada protección de los derechos de los usuarios en el ámbito de su jurisdicción conforme el marco normativo.

El Área de Usuarios, dependiente de la Gerencia de Asuntos Legales, debe asesorar a los FR encargados de la atención de reclamos de los usuarios del servicio de distribución de gas, e intervenir en las actuaciones relacionadas con los Recursos Jerárquicos interpuestos contra las Resoluciones dictadas por los Funcionarios Responsables.



### **B.2.- Trabajo Realizado**

Por ME-2025-29899269-APN-GAL#ENARGAS la Gerencia de Asuntos Legales remitió el listado de expedientes en los que tramitaron Recursos Jerárquicos interpuestos contra las Resoluciones dictadas por los Funcionarios Responsables, indicando las Resoluciones Materialmente Jurisdiccionales (Resoluciones MJ) dictadas durante el período 2021-2024, independientemente de la fecha de interposición del Reclamo. Al respecto, indicó el estado de trámite de los EE y detalló las Resoluciones MJ recurridas en Sede Judicial, indicando su estado de trámite. Asimismo, detalló los registros utilizados para el control y seguimiento de la labor, y los criterios utilizados para priorizar la resolución de Recursos Jerárquicos.

Mediante ME-2025-37420920-APN-GPU#ENARGAS, la Gerencia de Protección del Usuario remitió el listado de Reclamos recibidos en el período 2021-2024 en los que se interpusieron Recursos Jerárquicos contra las Resoluciones dictadas por los FR de Sede Central y el registro Excel implementado para el seguimiento de los EE remitidos a la GAL para su tramitación.

Por su parte, el Departamento de Delegaciones Regionales, mediante ME-2025-39702715-APN-DDR#ENARGAS, remitió un archivo Excel contenido los Reclamos recibidos durante el período 2021-2024 en los cuales se interpusieron Recursos Jerárquicos contra las Resoluciones dictadas por los FR de las Delegaciones. Asimismo, informó que, no obstante no existir una metodología para el seguimiento, cada Delegación y FR se encarga de dar seguimiento al caso hasta la emisión de la Resolución MJ, asegurando que se completen todos los campos requeridos según el procedimiento/instructivo vigente del Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos.

A fin de determinar el universo sujeto a revisión, es decir los reclamos recibidos en la Sede Central y las Delegaciones durante el período 2021-2024 que pasaron a estado de Caso Formal, se obtuvo información del SGCyR (Vista 06. “Todos por Estado-Cía. Gral.”). De dicho reporte se obtuvo el total de reclamos iniciados durante dicho período que, según los registros del sistema, se convirtieron en Caso Formal.

Asimismo, se incluyeron casos no registrados como tales en el SGCyR, pero que sí lo son de acuerdo a lo relevado en otras fuentes de información. Para ello, se efectuó una consulta en el Tableau (GDE), obteniéndose información relativa a la totalidad de los expedientes electrónicos (EE) caratulados bajo la Trata “ENAR00009 - Recurso jerárquico del trámite de reclamo”; se consideró lo informado por GAL respecto de los EE en los que tramitaron las Resoluciones MJ dictadas durante el período 2021-2024, y la información remitida por la GPU y el DDR respecto de los Reclamos recibidos durante dicho período en los que se



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

interpusieron Recursos Jerárquicos. Por último, se obtuvo información de las Resoluciones MJ emitidas durante el período 2021-2024, mediante la consulta al aplicativo Gestión Documental en Papel (GDP).

Del cruce de datos de las distintas fuentes de información referidas, se conformó el universo de Reclamos recibidos durante el período sujeto a revisión, respecto de los cuales, en función de lo informado por las áreas auditadas y el relevamiento preliminar efectuado por esta UAI, se habrían interpuesto Recursos Jerárquicos contra los decisarios de FR. A continuación se indica la distribución por año:

Año Reclamo	Universo
2021	19
2022	21
2023	5
2024	4
<b>Total</b>	<b>49</b>

Durante el período sujeto a revisión, se dictaron un total de ciento dos (102) Resoluciones MJ a fin de resolver Casos Formales.

A fin de verificar el grado de avance y las actividades desarrolladas para la resolución de los Casos Formales, se consideraron, adicionalmente, reclamos iniciados en años anteriores (2017-2020) que se convirtieron en Caso Formal en función de la información obtenida del SGCyR (Vista 06. “Todos por Estado - Cía. Gral.”).

Se verificaron las registraciones efectuadas en el aplicativo informático SGCyR con respecto a la conversión de los reclamos al estado de Caso Formal (campos “Fecha” y “N.º de Caso”) y se obtuvo información sobre el expediente formado para la tramitación del Reclamo y/o del Recurso Jerárquico interpuesto contra la decisión del FR.

Se consultaron los EE formados para la tramitación de los Casos Formales, a fin de verificar su grado de resolución. En particular, se obtuvo información sobre la Resolución del FR, Recurso Jerárquico interpuesto, Resolución MJ, y, en su caso, información relativa a la apelación en Sede Judicial.

En aquellos casos en los que no se había dictado Resolución MJ, se verificó el estado de trámite de los EE iniciados, verificándose la documental agregada que pudiera dar cuenta de la actividad desplegada para su resolución.



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

Respecto de los reclamos convertidos en Casos Formales en el período 2021-2024, se confrontó la información obtenida de los EE y el SGCyR, con los listados remitidos por la Gerencia de Asuntos Legales.

Se realizaron consultas con el personal de las áreas pertinentes de la Gerencia de Asuntos Legales, la Gerencia de Protección del Usuario y el Departamento de Delegaciones Regionales.

Finalmente, se efectuó el seguimiento de las observaciones y recomendaciones efectuadas en el Informe UAI N.º 493 “Casos Formales”.

### **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.- Procedimiento - Seguimiento Informe UAI N.º 493 (C.4)**

En el Informe UAI N.º 493 (C.4) se observó que la Gerencia de Asuntos Legales no contaba con un procedimiento formal y específico sobre el proceso en análisis (Casos Formales).

Al respecto, se recomendó elaborar un procedimiento formal a fin de normalizar el proceso de Casos Formales, debiendo establecerse plazos a insumir en cada etapa. Se consideró que sería oportuno establecer, dentro de ese procedimiento, mecanismos de evaluación de la gestión que se apuntalen sobre registraciones integrales que garanticen la veracidad de la información. Para su elaboración se consideraba necesario dar intervención a la totalidad de las áreas involucradas en el procedimiento de atención, tramitación y solución del reclamo, considerando los puntos observados por esta UAI.

#### **Seguimiento:**

Con relación a la consulta efectuada sobre los Procedimientos internos elaborados o en proyecto, la GAL manifestó que no cuenta con un procedimiento formal y específico sobre el proceso en análisis. Señaló que el motivo que origina la ausencia de un procedimiento formal, se relaciona con el hecho de que el análisis de los Recursos Jerárquicos que llegan a la GAL para ser resueltos, implica un cierto grado de complejidad a raíz de las variadas temáticas por las que los usuarios generan reclamos (facturación, habilitaciones de suministros, cuestiones inherentes con los equipos de medición, cortes del servicio, etc.) y que luego devienen en Casos Formales. Además, cada uno de dichos temas suelen ramificarse en otros sub-ítems.



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

En opinión de la GAL, resulta dificultoso establecer plazos unificados aplicables para todos los trámites de casos formales, en tanto los tiempos insumidos podrán variar atendiendo los hechos, antecedentes, normativa y circunstancias particulares de cada caso y la complejidad de la materia recurrida.

Asimismo, en muchos casos, en instancias previas a la decisión final de la Máxima Autoridad, resulta necesario dar intervención a distintas unidades organizativas y solicitar medidas de mejor proveer, según la complejidad del reclamo. Por ello GAL considera que, atento estas intervenciones insumen distintos tiempos de respuesta, se dificultaría la posibilidad de fijar un plazo de cumplimiento concreto.

Es por ello que, no obstante haber considerado oportunamente lo recomendado al respecto por esta UAI, la GAL no avanzó con el diseño e implementación de un procedimiento interno.

### *Opinión del auditor:*

*No se observan avances respecto de la elaboración de un procedimiento formal de los procesos relacionados con la tramitación de los Casos Formales.*

*Al respecto, la Gerencia de Asuntos Legales argumenta respecto del grado de complejidad, la variedad de temáticas y la dificultad de establecer plazos unificados. Señalan que, en ocasiones, en instancias previas a la decisión final de la Máxima Autoridad se requiere dar intervención a otras unidades organizativas del Organismo y/o solicitar medidas adicionales.*

*No obstante los argumentos esgrimidos por la GAL, se reitera la necesidad de elaborar un procedimiento formal que establezca los pasos a seguir y establezca las pautas generales para la resolución de los Casos Formales. Asimismo, resulta necesario establecer prioridades para la tramitación en fechas próximas a la interposición de los Recursos Jerárquicos, a fin de no demorar los plazos de resolución. Para ello, podrían establecerse plazos a ser cumplidos por las diversas unidades organizativas que intervengan en el proceso, de manera diferenciada, ya sea en razón del tipo de reclamo y/o la complejidad del caso en cuestión.*

*El procedimiento que se elabore debería contemplar un mecanismo de seguimiento de los Casos Formales hasta su resolución final. Para ello, debería establecerse un registro integral de los expedientes de reclamos que son remitidos para su tratamiento a la GAL.*

*Finalmente, cabe recordar que para la elaboración del procedimiento interno, además de la GAL, deberían intervenir la totalidad de las áreas involucradas en el procedimiento de atención, tramitación y solución del Reclamo, considerando los puntos observados en el presente Informe.*

*Estado: Sin acción correctiva informada - Sin acción.*

### **C.2.- Tramitación de los Expedientes - Cierre del Proceso en GDE**

Cuando en el trámite de un reclamo se hubiere dictado una Resolución por parte del Funcionario Responsable y la misma es recurrida por el



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

Reclamante y/o la Prestadora dentro del plazo establecido en la normativa vigente, el FR debe registrar en el SGCyR que el reclamo “Se convierte en caso formal”. Para ello, debe tildar el cambio de estado en el apartado “Avance de resolución del reclamo” previsto en el aplicativo informático. Asimismo, debe asentar la fecha de apertura y el expediente donde tramitará el Caso Formal en los campos previstos al efecto.

Cabe aquí señalar que, en años anteriores, se generaba un nuevo expediente electrónico para la tramitación del Recurso Jerárquico caratulado bajo la Trata “ENAR00009 - Recurso jerárquico del trámite de reclamo”.

Actualmente, los Casos Formales continúan tramitando en el expediente original del Reclamo iniciado. Una vez interpuesto un Recurso Jerárquico, dicho EE es remitido a la Gerencia de Asuntos Legales para su resolución por parte de la Máxima Autoridad del Organismo.

### Observación:

Ante el cambio de criterio en la apertura de los expedientes para la tramitación de los Casos Formales se observaron algunos casos en los que, no obstante haberse generado un nuevo EE bajo la Trata “ENAR00009 - Recurso jerárquico del trámite de reclamo”, el trámite continuó en el EE original del reclamo, sin que se hubiere cerrado el generado para la tramitación del Caso Formal mediante su archivo en GDE (pase a Guarda Temporal). A modo de ejemplo, en el EX-2019-02409179-APN-GRGC#ENARGAS, abierto para la tramitación del Reclamo Sede Central N.º 149/2019 (GASBAN) se emitió la RESOL-2021-265-APN-DIRECTORIO#ENARGAS (11/Ago/21) por la que se rechazó el Recurso Jerárquico interpuesto por el Usuario, confirmando lo resuelto por el FR. A la fecha del relevamiento, dicho EE permanecía en estado de “Tramitación”. Por otra parte, el 22/Ene/21 la GPU inició el EX-2021-06213763-APN-GPU#ENARGAS para la tramitación del Caso Formal (bajo la Trata ENAR00009). Dicho EE continuaba en estado de “Iniciación”, no obstante haber sido efectuado un pase para su Guarda Temporal el 18/Ago/22. Asimismo, de la revisión efectuada pudo observarse que en ninguno de los expedientes electrónicos en los que tramitaron Casos Formales durante el período analizado se dispuso el archivo de los actuados una vez dictada y comunicada la resolución final adoptada por parte de la Máxima Autoridad del Organismo, permaneciendo el 100% de los casos en el GDE en estado de “Tramitación”.

### Recomendación:

*A fin de cerrar el proceso, resulta necesario proceder al archivo (Guarda Temporal) tanto de los expedientes electrónicos abiertos para la tramitación de Casos Formales bajo la Trata “ENAR00009 - Recurso jerárquico del trámite de reclamo” en aquellos casos en que continuaron su tramitación en el expediente original del Reclamo, como de aquellos expedientes en los que la resolución final del Caso Formal por parte de la Máxima Autoridad del Organismo no hubiera sidoapelada en Sede Judicial.*



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

*En ese sentido, en el procedimiento que se elabore debería contemplarse que, habiéndose resuelto el Recurso Jerárquico, comunicada la Resolución MJ a las partes, asentado en el SGCyR y/o en el registro de la GAL, y una vez vencido el plazo para la apelación ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, conforme lo establecido en el Art. 66 de la Ley N.º 24.076, se proceda al archivo de los actuados, mediante el pase a Guardia Temporal en el GDE.*

### **C.3.- Trámite de los Recursos - Grado de resolución - Seguimiento Informe UAI N.º 493 (C.1)**

En el Informe UAI N.º 493 (C.1), se observaron demoras en la tramitación de los Recursos Jerárquicos interpuestos contra las resoluciones de los Funcionarios Responsables dictadas en el marco del procedimiento de reclamos, verificándose falta de activación en algunos de los casos pendientes de resolución. En la mayoría de los casos, luego de la presentación del recurso, no obraba agregada ninguna tramitación posterior. De 21 Reclamos pasados a estado de Caso Formal en el 2020 y 1er. Sem/2021, se encontraba pendiente la resolución final en el 81,81% de los casos, y en el 63,63% no se había realizado ningún trámite tendiente a su resolución. Respecto a la actividad desplegada en el período sujeto a revisión, restaba la adopción de una decisión final en el 75,40% de los casos (Reclamos 2017-2018-2019), que se encontraban pendientes de resolución al inicio del 2020 y sólo en 4 de esos casos se había dado curso a alguna tramitación. La mayoría de los Casos Formales pendientes de resolución de Reclamos 2017 tramitaron por expediente físico, habiéndose discontinuado su resolución durante las medidas de Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO).

Al respecto, esta UAI entendía necesario impulsar acciones que permitan obtener la decisión final del ENARGAS en tiempo oportuno. Para ello, y considerando los recursos humanos disponibles, se recomendó arbitrar las medidas necesarias para la programación de las actividades que permitan resolver los Casos Formales en plazos razonables, y la resolución de los casos pendientes de ejercicios anteriores. Asimismo, se recomendó relevar y clasificar los expedientes, según su trámite, a efectos de determinar un orden de prioridades para la resolución de los recursos.

Al respecto, la GAL manifestó que, en sintonía con lo recomendado por la UAI, arbitraría las medidas necesarias para confeccionar un esquema de trabajo que contemplara el universo total de los casos formales pendientes de resolución, su fecha de ingreso, estado de trámite y toda otra circunstancia que resulte relevante a fin de establecer prioridades, coadyuvando a la regularización de los trámites en pos de obtener, de forma oportuna, una decisión final por parte de la Máxima Autoridad del Organismo.



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

Cabe aquí señalar que la presente observación fue incluida entre los temas tratados en la 2<sup>a</sup>. Reunión de Comité de Control 2024 (orden 3). Al respecto, la Gerencia de Asuntos Legales se había comprometido a implementar un programa de regularización de casos pendientes, con el objeto que a Dic/2024 no existan Recursos Jerárquicos pendientes de resolución.

En dicha reunión la Gerencia informó que, siguiendo con la tendencia de trabajo de los últimos años, el Área de Usuarios de GAL prácticamente se encontraba al día en el tema, ya que tenía únicamente cuatro (4) Recursos Jerárquicos por resolver. De los veintiún (21) casos ingresados entre los años 2023 y 2024, se han resuelto en el 2024 dieciocho (18) reclamos mediante Resoluciones Materialmente Jurisdiccionales de Recursos Jerárquicos.

### Seguimiento:

De la revisión efectuada en la presente auditoría pudo verificarse que, durante el período sujeto a revisión (2021-2024), se emitieron un total de ciento dos (102) Resoluciones MJ, por las que se resolvieron Recursos Jerárquicos interpuestos contra Resoluciones de Funcionarios Responsables dictadas respecto de reclamos originados en el período 2017-2024.

Al respecto, en los cuadros que siguen se expone la cantidad de Resoluciones MJ dictadas por año, en relación al año en que se iniciaron los Reclamos y al año en que se interpusieron los Recursos Jerárquicos contra las Resoluciones de los FR.

Año Resol. MJ	Reclamos Iniciados por Año								Total Resol. MJ
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
2021	1	8	9	5	-	-	-	-	23
2022	1	7	10	3	4	1	-	-	26
2023	1	5	4	3	7	9	1	-	30
2024	1	1	2	1	5	8	3	2	23
Total Resoluciones MJ dictadas 2021-2024									102

Año Resol. MJ	Recursos Jerárquicos Interpuestos por Año								Total Resol. MJ
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
2021	-	2	12	6	3	-	-	-	23
2022	-	4	10	3	7	2	-	-	26
2023	1	-	7	2	3	13	4	-	30
2024	-	-	2	1	-	5	9	6	23
Total Resoluciones MJ dictadas 2021-2024									102

### Opinión del auditor:

De lo expuesto se desprende que durante el período sujeto a revisión se avanzó en la resolución de Casos Formales de vieja data, abarcando reclamos iniciados entre los años 2017 y 2024, respecto de los cuales se interpusieron Recursos Jerárquicos.



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

*En función de lo informado por la Gerencia de Asuntos Legales y de las verificaciones realizadas durante la presente auditoría, se entiende que ha sido cumplido razonablemente el compromiso asumido oportunamente en el marco del Comité de Control.*

Estado: Regularizada - Cumplimiento de recomendación.

### **C.4.- Recursos Jerárquicos Pendientes de Resolución - Reclamos 2021-2024**

Respecto de los criterios utilizados y el orden de prioridad para la resolución de los Recursos Jerárquicos, la GAL manifestó que la elección de los expedientes con los que se trabaja tiene que ver con la antigüedad que los mismos tienen en la Gerencia, dándole prioridad a los más antiguos. No obstante ello, eventualmente el mencionado criterio puede verse alterado en su orden cronológico, debido a diversas situaciones ajenas a la Gerencia.

A fin de determinar el universo sujeto a revisión se consideraron los reclamos recibidos en el período 2021-2024 que se convirtieron en Casos Formales, según lo informado por las unidades organizativas auditadas y los registros efectuados por los FR en el Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos. Asimismo, se incluyeron los reclamos en los que, según el relevamiento efectuado por esta UAI, se dictaron Resoluciones MJ a fin de resolver Recursos Jerárquicos contra las Resoluciones emitidas por los FR, tanto de Sede Central como de las Delegaciones. Así, preliminarmente, se determinó que se habrían convertido en Casos Formales un total de cuarenta y nueve (49) reclamos recibidos en el período 2021-2024.

Ahora bien, durante el transcurso de la auditoría pudo verificarse que tres (3) casos fueron registrados erróneamente como Casos Formales (CF) en el aplicativo informático por parte del FR, y un (1) reclamo fue informado erróneamente como CF por el Departamento de Delegaciones Regionales, en respuesta al requerimiento efectuado al inicio de la auditoría. Se trata de los siguientes reclamos:

Reclamo N.º	Fecha	Compañía	Delegación	Fecha Resolución FR	Estado s/SGCyR
11328	09/12/2021	CGP	DLPlata	14/11/2022	CF
11642	27/12/2021	Naturgy BAN	CRRGallegos	22/12/2022	VP
4645	27/09/2022	Metrogas	DLPlata	n/a	CF
5749	22/12/2022	CGP	DLPlata	27/12/2023	CF

Respecto de los reclamos tramitados por la Delegación La Plata pudo verificarse que en el SGCyR se asentó erróneamente la fecha de emisión de la Resolución del FR como fecha de pase a “Caso Formal”, sin que se hubiese presentado Recurso Jerárquico alguno.



*Ente Nacional Regulador del Gas*

Conforme lo expuesto, se determinó que el universo de reclamos en estado de Caso Formal a considerar para el período bajo análisis ascendía a cuarenta y cinco (45) reclamos. De ellos, a fines de Mar/25, cinco (5) casos, que representan el 11,11% del universo considerado, se encontraban pendientes de resolución final por parte de la Máxima Autoridad del Organismo. Cuatro (4) de ellos fueron interpuestos entre Mayo y Octubre de 2024 y el restante en Septiembre de 2023. Respecto del estado de trámite de los EE en los que tramitan, pudo verificarse lo siguiente:

Reclamo	Expediente	Recurso Jerárquico	Demora al 26/Mar/25	Estado a la fecha relevamiento	Comentarios
10442/21 (DLP - Camuzzi Pampeana)	EX-2021-105076287-APN-GRD#ENARGAS	04/09/23	569	Con Dictamen GAL y en circuito de firma para emisión de Resolución MJ	Mal registrada fecha en que se convierte en Caso Formal en SGCyR. Se asentó la fecha de emisión de Resolución del FR (07/07/23)
4497/22 (DRG - Metrogas)	EX-2022-13379541-APN-GRD#ENARGAS	10/07/24	259	Analizado y con Dictamen en confección	Remitido por la DDR a GAL el 10/Feb/25
2377/23 (Sede Central - Metrogas)	EX-2023-88707708-APN-GPU#ENARGAS	16/05/24	314	Pendiente resolución	Se interpuso Recurso en May/24, pero se notificó al Usuario en Nov/24. El EE fue remitido por GPU a GAL recién el 19/Mar/25
1026/24 (DMP - Naturgy)	EX-2024-27609565-APN-GPU#ENARGAS	22/11/24	124	Pendiente de remisión a GAL para su tratamiento.	EE con pase a DDR 25/11/24, pero no remitido a GAL. Cambiado estado a CF en el SGCyR durante la auditoría
2681/24 (Sede Central - Metrogas)	EX-2024-64047153-APN-GPU#ENARGAS	07/11/24	139	Pendiente de Análisis GAL	EE remitido por GPU a GAL el 15/Nov/24. Durante auditoría se emitió Dictamen GAL (07/May/25) y se inició circuito de firma de la Resolución MJ

A la fecha de corte de la presente auditoría (26/Mar/25), la resolución de los cinco (5) casos pendientes presentaba una demora promedio de 281 días, considerando la fecha de interposición del Recurso Jerárquico contra la Resolución del FR. Dicha demora obedece, en parte, a la tardanza observada por parte de la Gerencia de Atención al Usuario y la ex Gerencia de Delegaciones



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

Regionales (actual Departamento de Delegaciones Regionales) de la remisión de cuatro (4) de los cinco (5) EE citados a la Gerencia de Asuntos Legales.

Adicionalmente, cabe señalar que la GAL informó que se encontraban pendientes de resolución otros dos (2) expedientes en los que tramitan Recursos Jerárquicos respecto de Reclamos originados en el 2019. Son ellos:

- EX-2019-01020965-APN-GRGC#ENARGAS - Reclamo Sede Central N.º 82/19 (Naturgy) - erróneamente registrado como “Verificado Improcedente” en SGCyR. - Pendiente de análisis por GAL.
- EX-2019-14952053-APN-GRGC#ENARGAS - Reclamo Sede Central N.º 1618/19 (Naturgy) - Recurso interpuesto el 14/Dic/22. - Con Dictamen GAL en proceso de revisión.

Cabe aquí recordar que el trámite prolongado de los recursos contra las decisiones de los Funcionarios Responsables, dictadas en ejercicio de la facultad del Art. 66 de la Ley N.º 24.076, atenta contra el objetivo mismo del procedimiento instaurado para la resolución de conflictos. La decisión final de este procedimiento contradictorio será oportuna en tanto y en cuanto no se aleje del momento en que una determinada situación hizo acudir al Organismo para que el conflicto se dirima.

### Observación:

Conforme las verificaciones efectuadas, a fines de Mar/25 restaba concluir con la tramitación y resolución de cinco (5) Casos Formales de reclamos iniciados en el período bajo análisis (2021-2024), que representan el 11,11% del universo de reclamos considerado (45 casos). A la fecha de corte considerada se observó una demora promedio de 281 días, desde la fecha de interposición del Recurso Jerárquico. Ella obedece, en parte, a las tardanza observada en la remisión de los expedientes, por parte de GPU y DDR, a la Gerencia de Asuntos Legales, a fin de que tome intervención para la resolución de los Recursos Jerárquicos. Asimismo, se encontraban pendientes de resolución otros dos (2) expedientes, que corresponden a reclamos iniciados en el 2019 y que, a la fecha de relevamiento, se encontraban tramitando en la GAL.

### Recomendación:

*Resulta necesario que las unidades organizativas con responsabilidad primaria en la materia auditada, Gerencia de Protección al Usuario y Departamento de Delegaciones Regionales, extremen sus recaudos a fin de comunicar en forma inmediata a la Gerencia de Asuntos Legales los Recursos Jerárquicos interpuestos por los usuarios ante las decisiones de los Funcionarios Responsables.*

*Asimismo, se recomienda que en el procedimiento que se elabore, se contemple que, una vez interpuesto un Recurso Jerárquico, el Funcionario Responsable, luego de registrar tal situación en el Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos y habiendo cambiado el estado del reclamo a “Se convierte en caso formal”, remita el expediente electrónico a la Gerencia de Asuntos Legales, dejando*



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

*asentada la fecha de tal remisión, a fin de poder monitorear el cumplimiento de dicho proceso y evitar dilaciones en el procedimiento de resolución del recurso.*

### **C.5.- Registro de los Casos Formales - Seguimiento Informe UAI N.º 493 (C.2)**

En el Informe UAI N.º 493 (C.2), al momento de efectuarse el seguimiento del Informe UAI N.º 353 (C.2), se observó la carencia de una herramienta informática con la estructura de datos suficiente para realizar el seguimiento integral de la gestión del proceso. Allí se observó que de la planilla Excel utilizada por la GAL no era posible obtener información sobre su inicio (fecha de pase del reclamo a estado de Caso Formal y/o de interposición del Recurso Jerárquico) ni obtener información sobre el reclamo respecto del cual era preciso obtener una decisión final del Organismo, dificultando la trazabilidad de la información.

Al respecto, esta UAI recomendó confeccionar un registro con una estructura de datos suficiente que contemple toda la información necesaria para una adecuada gestión del proceso, desde su inicio (pase del Reclamo a Caso Formal y/o interposición del Recurso Jerárquico) hasta su finalización (Resolución MJ). Dado que una vez recurrida la Resolución del FR el Reclamo se coloca en estado de “Se convierte en caso formal” en el SGCyR y la dependencia de origen automáticamente pierde jurisdicción, resulta necesario contar con un registro que identifique el caso desde su origen (N.º de Reclamo) a fin de garantizar la trazabilidad de la información. Asimismo, se sugirió analizar, en forma conjunta con la GPU y la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicación, la incorporación en el SGCyR de un reporte que liste la información obrante en el campo “Fecha” y “N.º de Caso Formal”, con el objeto de obtener información sobre el universo de los Reclamos de cada ejercicio que pasaron a “Caso Formal” y de los Expedientes en los que tramitan. También se reiteró la recomendación realizada en auditorías anteriores respecto de extremar los recaudos en la carga de datos en el SGCyR, por parte de los FR, de modo tal de garantizar la veracidad de las registraciones. Finalmente, se sugirió evaluar la unificación de las herramientas informáticas a fin de realizar el seguimiento de los Casos Formales en el aplicativo SGCyR, registrándose íntegramente el reclamo desde su inicio hasta su conclusión en sede administrativa y/o judicial.

Al respecto la GAL manifestó que, atento la recomendación efectuada por la UAI, en un futuro inmediato incluiría en alguno de sus registros, información relativa a la fecha de ingreso del Caso Formal a la Gerencia. Asimismo, señaló que entendía conveniente que las unidades organizativas en las que se genera el Caso Formal lleven un estricto control del lapso entre su interposición y la remisión a la GAL, a fin de evitar dilaciones en los procedimientos. Por su parte, la GPU manifestó que compartía la sugerencia en relación a generar una herramienta informática con una estructura de datos para una adecuada gestión de los reclamos respecto de los cuales se interponen



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

Recursos Jerárquicos y que elaboraría una propuesta, tanto respecto de la herramienta informática, como del procedimiento de trámite de los reclamos.

### Seguimiento:

Tal como se observó en el Informe anterior, continúa observándose falta de trazabilidad de la información ingresada en los registros utilizados en el Organismo, y la carencia de una herramienta informática integral que permita registrar y monitorear la gestión del proceso de resolución de los Recursos Jerárquicos interpuestos contra las Resoluciones dictadas por los Funcionarios Responsables de la atención de Reclamos.

Del relevamiento efectuado puro verificarse que para la tramitación de los recursos interpuestos contra las Resoluciones de FR en años anteriores se formó un EE bajo la Trata “ENAR00009 - Recurso jerárquico del trámite de reclamo”. No obstante ello, y de acuerdo a lo acordado entre la GPU y la GAL, actualmente se continua la tramitación del Recurso Jerárquico en el EE original del Reclamo bajo la “Trata ENAR00005 - Consultas y Reclamos sobre Transporte y Distribución del Gas”. Una vez vinculada la actuación por la que ingresa el Recurso Jerárquico, el EE generado para la tramitación del Reclamo (ya sea en Sede Central como en las Delegaciones), es derivado al Área de Usuario de la GAL para proseguir su tratamiento como Caso Formal.

El Área de Usuarios (GAL), en respuesta al requerimiento de información realizado, remitió una planilla Excel en la que se registran los movimientos relacionados con los expedientes remitidos por las unidades organizativas de origen (GPU y Delegaciones) para la tramitación de Recursos Jerárquicos. Dicha planilla de control cuenta con información respecto del trámite que el expediente va a tener en la GAL. Allí se consigna: N.º de Expediente, N.º y fecha del Dictamen Jurídico, N.º y fecha de la Resolución MJ, Estado actual y Observaciones (para los casos en que la Resolución MJ haya sido recurrida en Sede Judicial). Asimismo, en base a lo oportunamente recomendado por esta UAI, a partir del 2022 se incorporó la fecha en que el EE es recibido en GAL de parte de la unidad organizativa en que se originó el reclamo.

Conforme las verificaciones practicadas sobre el listado remitido por GAL, se observa que allí no se registra información relativa al reclamo (N.º, Sede y Compañía), ni la fecha en que se interpuso el Recurso Jerárquico, es decir el momento en que el reclamo pasa a estado de Caso Formal. Asimismo, se observaron cinco (5) EE no incluidos en dicho registro, en los que se dictaron Resoluciones MJ durante el período sujeto a revisión. Son ellos los siguientes:

Expediente	Reclamo	Sede / Deleg.	Compañía	Resol. MJ
EX-2019-95179983-APN-GRGC#ENARGAS	3416/19	Concordia	Gasnea	65/21
EX-2019-104266849-APN-GRGC#ENARGAS	1741/19	Noroeste	Gasnor	189/21
EX-2022-14972704-APN-GRD#ENARGAS	821/22	Cuyo	Cuyana	455/23



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

EX-2019-58834192-APN-GRGC#ENARGAS	450/18	Centro	Centro	456/23
EX-2021-81858569-APN-GRD#ENARGAS	8566/21	Concordia	CGP	203/24
EX-2022-83045489-APN-GPU#ENARGAS	3736/22	Sede Central	Metrogas	292/24

Por otra parte, cabe recordar que la responsabilidad de la carga actualizada de los datos en el Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos corresponde a los Funcionarios Responsables que actúan en la Sede Central (GPU) y en las Delegaciones (DDR). Ante la presentación de un Recurso Jerárquico el FR a cargo del Reclamo debe modificar en el aplicativo informático el estado a “Se convierte en caso formal”, asentando la fecha y el expediente en el que tramitará el Recurso Jerárquico.

De las verificaciones practicadas sobre las registraciones efectuadas en el aplicativo informático SGCyR se detectaron veintidós (22) casos en los que no se actualizó el estado del reclamo respecto de su pase a Caso Formal (v.gr. Reclamos CRLP N.º 1345/21 y SC N.º 3736/22, ambos en estado “Verificado Procedente” y Reclamos CRMP N.º 1231/23, CRR N.º 1475/24, ambos en estado “Verificado Improcedente”). Asimismo, se observaron reclamos en estado de “Caso Formal” respecto de los cuales no se interpuso Recurso Jerárquico (v.gr.: Reclamos DLP Nros. 11328/21, 4645/22 y 5749/22). En estos casos, tal como ya se mencionó, se registró erróneamente en el aplicativo la fecha de emisión de la Resolución del FR en el campo previsto para asentar la fecha de pase a Caso Formal.

Cabe aquí recordar que, en Informes de auditorías anteriores relativos a la Atención de Usuarios en Sede Central y Delegaciones, ya fueron observadas debilidades en el proceso de registro de los reclamos, y se recomendó extremar los recaudos en la carga de datos por parte de los Funcionarios Responsables.

Por otra parte, cabe señalar que del Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos es posible obtener reportes sobre los reclamos ingresados cada año que pasaron a estado de Caso Formal, pero no de los EE en los que tramanit, ni de la fecha en que los reclamos cambiaron de estado (interposición del Recurso Jerárquico).

### Opinión del auditor:

*La Gerencia de Asuntos Legales, a partir del 2022, incluyó en sus registros un campo para asentar la fecha en que los expedientes son recibidos para tramitar los Recursos Jerárquicos.*

*No obstante ello, conforme el relevamiento efectuado respecto de los registros utilizados por la GAL y los registros efectuados por los Funcionarios Responsables en el Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos, pudo verificarse que continúa sin poder identificarse el universo de Recursos Jerárquicos interpuestos contra las Resoluciones de los FR que actúan en Sede Central y en las Delegaciones.*

*Al respecto, se reitera la necesidad que la Gerencia de Asuntos Legales lleve un registro integral que cuente con una estructura de datos suficiente y adecuada*



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

*para efectuar el seguimiento de la tramitación de los Casos Formales, ya sea en sede administrativa y/o judicial. En dicho registro debería contarse con información relativa al N.º de Reclamo, Sede en la que se atendió y Compañía. Ello, a fin de poder efectuar el cruce con los registros que realizan los FR en el Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos.*

*Por otra parte, el SGCyR debería contemplar los campos necesarios para registrar la fecha en que la Resolución del FR es recurrida y, una vez resuelto el Recurso Jerárquico y comunicada la decisión adoptada por la Máxima Autoridad al Funcionario Responsable actuante, la registración del N.º y fecha del dictado de la Resolución MJ en el aplicativo informático.*

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

### **C.6.- Comunicación de las Gerencias Intervinientes - Seguimiento Informe UAI N.º 493 (C.4)**

En el Informe UAI N.º 493 (C.4) se observó la falta de evidencia de la comunicación y toma de conocimiento, por parte del Área de Atención de Consultas y Reclamos de la GPU y de los Funcionarios Responsables, de la decisión final que resuelve los Recursos Jerárquicos interpuestos contra la Resolución emitida en virtud de la delegación dispuesta por el Art. 3º de la Resolución ENARGAS N.º 124/95 - T.O. 2015 por Resolución ENARGAS N.º I-3463/15.

Al respecto se recomendó establecer canales de comunicación intergerenciales sobre la decisión final del Organismo en los Recursos Jerárquicos interpuestos contra las Resoluciones de los Funcionarios Responsables, con el objeto de retroalimentar el proceso de Atención de Reclamos y contribuir a su integración con el circuito de Casos Formales, en pos de optimizar la gestión de los reclamos de los usuarios del servicio. Asimismo, y considerando que la toma de conocimiento por parte del FR de la Resolución MJ contribuye a optimizar la unificación de los criterios para la resolución de los Reclamos, como así también a su capacitación, se recomendó registrar la Resolución MJ dictada en el Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos.

#### Seguimiento:

En el siguiente cuadro se expone la decisión final adoptada en las ciento dos (102) Resoluciones MJ dictadas durante el período bajo análisis, en relación a los Recursos Jerárquicos interpuestos contra las Resoluciones de los FR:

Año	Confirma	Confirma parcialmente	Revoca	Revoca Parcialmente	Total Resoluciones MJ
2021	15	-	4	4	23
2022	24	-	2	-	26



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

2023	19	2	6	3	30
2024	16	1	5	1	23
Total Resol. MJ 2021-2024	74	3	17	8	102
% s/Total Resol. MJ 2021-2024	72,55%	2,94%	16,67%	7,84%	100,00%

Si bien en el 75,49% de los Recursos Jerárquicos la Máxima Autoridad confirmó total o parcialmente lo resuelto por el FR, en el 24,51% de los casos la decisión fue revocada total o parcialmente. No obstante ello, no se halló evidencia de la existencia de un procedimiento que contemple la notificación de la resolución final adoptada al FR interveniente.

De las revisiones efectuadas respecto de los Recursos Jerárquicos resueltos (Reclamos 2021-2024) se pudo observar que en el SGCyR continúa sin registrarse la Resolución MJ dictada por la Máxima Autoridad. A modo de ejemplo pueden citarse los siguientes casos:

- En el EX-2023-101590044-APN-GRD#ENARGAS, donde trató el Reclamo DRosario N.º 2759/23, se dictó la RESOL-2024-247-APN-DIRECTORIO#ENARGAS (03/Jun/24). Se resolvió hacer lugar al Recurso Jerárquico interpuesto por Litoral Gas el 30/May/24, revocando en todos sus términos lo resuelto por el FR en el decisorio emitido el 07/Mar/24. En el aplicativo SGCyR (apartado “Se convierte en caso formal”) se asentó la fecha y el IF por el cual la Distribuidora interpuso Recurso Jerárquico contra la Resolución del FR de la Delegación Rosario, pero no su resolución.
- En el EX-2021-81858569-APN-GRD#ENARGAS, donde trató el Reclamo CRConcordia N.º 8566/21, se dictó la RESOL-2024-203-APN-DIRECTORIO#ENARGAS (10/May/24). Se resolvió hacer lugar al Recurso Jerárquico interpuesto por Camuzzi Pampeana el 01/Sep/22 y revocar lo resuelto por el FR en su decisorio del 22/Jun/22. En este caso, y no obstante el 06/Sep/22 el FR registró que ingresó un Recurso Jerárquico (IF-2022-92109786-APN-SD#ENARGAS), en el aplicativo informático no se asentó la fecha del pase a “Caso Formal”, no se modificó el estado del reclamo (permaneciendo en estado de “Verificado Procedente”), ni se asentó la Resolución MJ dictada.

En ambos casos, luego de notificada su resolución a las partes, si bien el EE fue remitido al Área de Reclamos (GPU), en el aplicativo informático no se registraron las Resoluciones MJ dictadas a fin de resolver los Recursos contra decisarios de FR que se desempeñan en las Delegaciones Rosario y Concordia, respectivamente.

### *Opinión del auditor:*

*Continúa sin registrarse en el aplicativo SGCyR el resultado final de la resolución de los Recursos Jerárquicos interpuestos contra las Resoluciones de los FR.*

*Tampoco se encontró evidencia de la toma de conocimiento de las Resoluciones MJ emitidas, por parte del Área de Atención de Consultas y Reclamos de la GPU y/o de las Delegaciones donde tuvieron origen los Reclamos.*

*Al respecto, se reitera lo recomendado en el Informe UAI N.º 493 (C.4).*

*Por otra parte, se recomienda incluir en el procedimiento que se elabore, una instancia de comunicación de la Resolución MJ al Funcionario Responsable actuante, a fin de que tome conocimiento de la confirmación o revocación de su decisorio por parte de la Máxima Autoridad del Organismo.*



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

*Atento que actualmente se encuentra disponible en el Aplicenter la aplicación denominada “Digesto” que permite efectuar búsquedas por diversas voces, se recomienda que la Gerencia de Asuntos Legales efectúe un análisis de las Resoluciones MJ dictadas, agrupándolas por áreas temáticas, a fin de que el Digesto permita obtener información de la jurisprudencia del ENARGAS en materia de resolución de reclamos. Ello sería útil como herramienta de consulta, y para la capacitación de los Funcionarios Responsables, tanto en Sede Central como en las Delegaciones.*

**Estado: Sin acción correctiva informada - Sin acción.**

### **C.7.- Registración de Casos Formales en el Aplicativo Informático de Reclamos**

En el Instructivo del aplicativo informático Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos se establece que, si alguna de las partes (Reclamante o Prestadora) presenta un Recurso Jerárquico contra la Resolución del Funcionario Responsable, deberá abrirse un expediente electrónico en GDE, bajo la trata correspondiente, y ser remitido a la Gerencia de Asuntos Legales para su tratamiento. Según lo que allí se establece, en el apartado “Se Convierte en Caso Formal”, en el campo “Fecha” se ingresaría la fecha en que es abierto el nuevo EE y el campo “N.º de Caso” el número del nuevo EE asignado en el GDE para el Caso Formal.

#### **Observación:**

Atento que actualmente no se efectúa la apertura de un nuevo expediente electrónico para el tratamiento de los Casos Formales, los que continúan su tramitación en el expediente donde trató originalmente el reclamo, carecen de relevancia los campos previstos en el apartado “Se Convierte en Caso Formal” del Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos (Fecha y N.º de Caso). Del mismo modo, ha quedado desactualizado lo establecido al respecto en el Instructivo del aplicativo informático vigente.

Asimismo, se observa que no siempre los Funcionarios Responsables registran en el aplicativo informático eventos tales como la interposición del Recurso Jerárquico, el pase del expediente a la Gerencia de Asuntos Legales para su tramitación, y la emisión de la Resolución MJ dictada por la Máxima Autoridad. Si bien en ocasiones los FR ingresan dicha información en campos “texto”, el aplicativo no cuenta actualmente con campos preestablecidos para la registración de datos que resultan necesarios para la trazabilidad y el seguimiento de los reclamos que se convierten Casos Formales.

#### **Recomendación:**

*Resulta necesario actualizar el aplicativo informático utilizado por los Funcionarios Responsables para la registración de los reclamos y su seguimiento hasta la resolución final en sede administrativa.*



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

A fin de que el aplicativo informático resulte una herramienta útil para el seguimiento del estado de trámite de los Recursos Jerárquicos interpuestos contra las Resoluciones de FR, se recomienda modificar el aplicativo vigente (SGCyR) y/o contemplar en la nueva versión del aplicativo en desarrollo (Reclamos 2.0) que, al registrarse la fecha en la que el Reclamante y/o la Prestadora interponen el Recurso Jerárquico, automáticamente se modifique en el estado del reclamo, pasando a “Se convierte en caso formal”. Asimismo, se recomienda que, una vez resuelto el Recurso Jerárquico, se asiente en el aplicativo informático la fecha y N.º de Resolución MJ dictada por la Máxima Autoridad. De este modo podría completarse la registración del circuito de tramitación de los reclamos en sede administrativa, lo que permitiría efectuar un adecuado seguimiento de la resolución de los Casos Formales.

Asimismo, resultaría útil actualizar el Instructivo del aplicativo informático y elaborar un reporte que permita listar los expedientes en los que tramitan Casos Formales y que refleje el estado de resolución de los Recursos Jerárquicos.

### **D.- OPINIÓN DEL AUDITADO**

El contenido del presente Informe fue puesto en conocimiento de las Gerencias de Asuntos Legales y de Protección del Usuario y del Departamento de Delegaciones Regionales, mediante ME-2025-63307982-APN-UAI#ENARGAS, a fin de que efectúen las consideraciones y comentarios que estimen corresponder.

Al respecto, se reseña a continuación la opinión recibida mediante ME-2025-72198761-APN-DDR#ENARGAS, como así también las consideraciones que le merecen a esta Auditoría Interna. Atento que GPU y GAL no emitieron consideraciones sobre el particular, se entiende que ambas Gerencias comparten las observaciones y recomendaciones efectuadas.

#### ***D.1.- Recursos Jerárquicos Pendientes de Resolución - Reclamos 2021-2024 (Ref. C.4)***

##### **Opinión del auditado:**

El DDR, respecto de los reclamos tramitados por la Delegación La Plata en los que erróneamente se asentó estado “se convierte en caso formal”, informa que se instruyó a la FR de acuerdo a lo citado en el Procedimiento DDR-CYR-08 - CONFECCION DE RESOLUCIONES (6.7. Caso Formal).

Asimismo señala que la DDR encomienda a los Delegados Regionales la inmediata notificación a la Gerencia de Asuntos Legales de los Recursos Jerárquicos interpuestos por las partes interesadas como así también el correspondiente envío del EE.

##### **Comentario del auditor:**



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

*El Departamento de Delegaciones Regionales ha encarado acciones a fin de que los FR que de él dependen ajusten su accionar a lo establecido en el Procedimiento vigente para la adecuada registración de los Casos Formales y la inmediata comunicación a la GAL.*

*Se verificará en futuras auditorías la implementación de lo manifestado por el DDR y la consideración de lo recomendado por esta UAI en el Procedimiento que se elabore respecto de la registración de los Casos Formales.*

*Estado:* Con Acción Correctiva Informada - Subsanación según detalle.

### **D.2.- Registro de los Casos Formales- Seguimiento Informe UAI N.º 493 (C.2) (Ref. C.5)**

#### *Opinión del auditado:*

La DDR, respecto de la trazabilidad de los Casos Formales, manifiesta que durante el mes de Jun/25 mantuvieron una reunión en la que participaron GTIC, GPU, GAL y DDR donde se expuso la necesidad de contar con campos en el SGCyR para uso exclusivo de GAL a fin de volcar la información necesaria relacionada con el tratamiento de los Casos Formales. Allí, se trató la necesidad de ampliar los campos relacionados con información de RESOLUCIONES, CASOS FORMALES, etc. Por último, informa que, si bien continuarán manteniendo reuniones en pos de avanzar con las modificaciones, el compromiso de las acciones correctivas en la herramienta informática y sus plazos no corresponden al seguimiento del Departamento de Delegaciones Regionales.

#### *Comentario del auditor:*

*El Departamento de Delegaciones Regionales, manifiesta que están evaluando (junto con GTIC, GPU y GAL) introducir modificaciones en el SGCyR a fin de mejorar la registración y trazabilidad de los Casos Formales.*

*Se verificará en futuras auditorías la implementación de lo manifestado por DDR y la implementación, por parte de GAL, de un registro integral que permita identificar el universo de los Recursos Jerárquicos interpuestos, que cuente con una estructura de datos suficiente y adecuada para efectuar el seguimiento de su tramitación.*

*Estado:* Con Acción Comprometida Informada - Subsanación según detalle.

## **E.- CONCLUSIÓN**

De las verificaciones practicadas se concluye que, si bien se produjeron avances en la resolución de Casos Formales de antigua data, resulta necesario que la Gerencia de Asuntos Legales, en conjunto con las unidades organizativas en las que se desempeñan los Funcionarios Responsables de la atención de reclamos, establezcan un procedimiento formal para la tramitación



*Ente Nacional Regulador del Gas*

de los Recursos Jerárquicos de modo tal que su tramitación resulte ágil, eficaz y eficiente. Dicho procedimiento debería contemplar una instancia de comunicación al Funcionario Responsable actuante de la Resolución MJ que se dicte, a fin de que tome conocimiento de la confirmación o revocación de su decisorio por parte de la Máxima Autoridad del Organismo.

Asimismo, resulta necesario que los registros que se utilicen cuenten con una estructura de datos suficiente para una adecuada gestión del universo de los reclamos respecto de los cuales se interpusieron Recursos Jerárquicos, a fin de permitir su trazabilidad y un adecuado seguimiento hasta la adopción de una decisión final en sede administrativa.