

# ASPECTOS METODOLÓGICOS

## VISUALIZACIÓN DINÁMICA DE INDICADORES DE CALIDAD

La aplicación de Indicadores de Calidad expone los indicadores de Calidad del Servicio Comercial del mercado de gas natural. A través de esta herramienta se puede visualizar la evolución de los indicadores desde 1999 hasta la fecha, los cuales se pueden consultar en forma de tabla o de gráfico, ambos descargables en distintos formatos para su visualización y análisis.

### **Definiciones de los Indicadores de Calidad del Servicio Comercial de Distribución**

Los Índices de Calidad del Servicio Comercial de Distribución, están destinados a evaluar la gestión de las Licenciatarias del Servicio de Distribución, en las actividades que interaccionan con los usuarios y terceras personas.

Adoptan como base de información la cantidad de reclamos procedentes que los usuarios plantean a las Licenciatarias. Las definiciones son las siguientes:

- **Gestión de facturación:** Determina la cantidad (cada 1000 usuarios) de reclamos procedentes por facturación que se presentan a la Licenciataria. El objetivo es denotar situaciones relacionadas con: facturación errónea, facturación no recibida, facturación recibida con atraso, reclamo deudas inexistentes, cobro cargo incorrecto, error en el período de consumo facturado, datos de usuario incorrectos, corte improcedente de suministro, otros de facturación y gestión de deudas. El nivel de referencia del Índice a partir del año 2019 es de 0,74 y la tolerancia admitida es 0.27; siendo el valor límite aceptado 1.01.
- **Inconvenientes en el suministro de gas domiciliario:** Determina la cantidad (cada 1000 usuarios) de reclamos procedentes por problemas en el suministro de gas domiciliario que se presentan a la Licenciataria. El objetivo es denotar situaciones relacionadas con: escaso suministro de gas, pérdida de gas, otros inconvenientes en el suministro. El nivel de referencia del Índice para el período a partir del año 2019 es de 0,86 y la tolerancia admitida es 0,37; siendo el valor límite aceptado 1,23.
- **Gestión de Prestaciones:** Determina la cantidad (cada 1000 usuarios) de reclamos procedentes por la gestión en las prestaciones solicitadas a la Licenciataria. El objetivo es denotar situaciones relacionadas con: la demora en atender la solicitud de cierre de suministro, la demora en la habilitación o en la rehabilitación, la mala atención al reclamante, entre

otros. El nivel de referencia del Índice a partir del año 2019 es de 0,06 y la tolerancia admitida es 0,02; siendo el valor límite aceptado 0,09.

- **Reclamos ante las Licenciatarias:** Determina la cantidad (cada 1000 usuarios) de reclamos procedentes recibidos por la Licenciataria. El objetivo es denotar la cantidad de situaciones anómalas que se plantean en cada una de las Licenciatarias. El nivel de referencia del Índice para el período a partir del año 2019 es de 1,66 y la tolerancia admitida 0,66; siendo el valor límite aceptado 2,33.
- **Satisfacción del Usuario:** El Índice bajo análisis se determina al aplicar la siguiente fórmula: Uno (1) menos la cantidad de reclamos procedentes recibidos en el ENARGAS cada 1000 usuarios de la Distribuidora previo tratamiento por parte de ella, dividido la cantidad de los reclamos procedentes recibidos por la Licenciataria cada 1000 usuarios. El objetivo es denotar el grado de satisfacción del usuario sin intervención del ENARGAS. El nivel de referencia del Índice para el período a partir del año 2019 es de 0,96; siendo el valor límite aceptado 0,95.
- **Demora en la Atención Telefónica de Reclamos:** Determina la demora en atender persona a persona en determinado tiempo, los contactos recibidos por vías telefónicas. El nivel de referencia del Índice para el período a partir del año 2002, establece que el 90% de los llamados recibidos deben ser atendidos dentro de los primeros 40". Se establece como tolerancia el 10% del total de las llamadas recibidas sean atendidas después de los 40".
- **Demora en acusar recibo de los reclamos presentados por Libro de Quejas o Vías postales:** Determina las demoras en acusar recibo de los reclamos presentados por libro de quejas o vía postal. El nivel de referencia del Índice para el período a partir de 2001, establece que el 100% de las notas de acuse de recibo de los reclamos recibidos por libro de quejas o vía postal, deben ser enviados al usuario dentro del plazo máximo. El Indicador fue determinado hasta el año 2018 inclusive, dejándose sin efecto para los períodos siguientes según lo dispuesto en el artículo 7° de la Resolución N° RESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO# ENARGAS.
- **Demora en la resolución de Reclamos:** Porcentaje de reclamos comerciales recibidos en el período, que fueron resueltos y/o que se encuentren pendientes de resolución, fuera del plazo normado para la resolución. El índice se determina a partir de la relación porcentual entre el total de reclamos comerciales resueltos y pendientes fuera del plazo normado; y el total de reclamos comerciales ingresados en el período. El plazo máximo para la resolución de los reclamos comerciales es de quince (15) días hábiles desde la fecha de recepción (Reglamento del Servicio de Distribución Artículo 15 inciso IV – T.O. según Anexo I de la Resolución ENARGAS N° I-4313/17).



Las Licenciatarias deberán cumplir con los valores de referencia previstos para cada Indicador para cada período según lo dispuesto en las Resoluciones ENARGAS N° 1192/99 y N° RES-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, sin perjuicio del cumplimiento de las demás obligaciones establecidas en el Marco Regulatorio de la industria del gas.

