



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
AÑO DE LA RECONSTRUCCIÓN DE LA NACIÓN ARGENTINA

Resolución

Número:

Referencia: EX-2025-18437476- -APN-GPU#ENARGAS – Consulta Pública - Modificación de Indicadores de Calidad del Servicio de Distribución y Transporte, Resolución N° RESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS

VISTO el Expediente N° EX-2025-18437476- -APN-GPU#ENARGAS, la Ley N° 24.076, el Decreto N° 2255/1992, la Resolución RESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, y;

CONSIDERANDO:

Que, atento el procedimiento de Revisión Quinquenal Tarifaria en curso, se advierte la necesidad de evaluar los Indicadores de Calidad vigentes, conforme la Resolución N° RESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, en relación con su eficacia para el control de la calidad del servicio brindado por los sujetos alcanzados por dicho régimen.

Que en tal sentido, las unidades Organizativas de este Organismo con injerencia en la materia iniciaron el análisis pertinente.

Que al respecto, cabe reseñar que, la Resolución N° RESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, establece el Sistema de Control mediante Indicadores de Calidad de Servicio en los términos previstos en los anexos del citado acto.

Que, conforme surge de la referida Resolución, el objetivo del sistema de control mediante Indicadores se basa en la necesidad de observar la calidad del servicio en su conjunto, verificando el nivel de las prestaciones, conforme parámetros que definió esta Autoridad Regulatoria, a los fines de mejorar la calidad del servicio brindado.

Que, dicha normativa, determina que las Licenciatarias deben cumplir obligatoriamente con los valores de referencia fijados para cada Indicador, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones establecidas por la Ley N° 24.076, su reglamentación, las Licencias de Transporte y Distribución y demás normas aplicables a la prestación del servicio (Artículo 2°)

Que, en el Anexo I (IF-2019-105725786-APN-CNT#ENARGAS) de la norma regulatoria reseñada se establece la Reglamentación del sistema de control tanto para las Licenciatarias del Servicio de Transporte como para las de

Distribución de Gas Natural.

Que, en el Anexo II (IF-2019-102050069-APN-GRGC#ENARGAS) de la citada Resolución, se establecen los “Índices de Calidad del Servicio Comercial de Distribución”, los cuales están destinados a evaluar la gestión de las Licenciatarias del Servicio de Distribución, en las actividades que interaccionan con los usuarios y terceras personas y en los procesos claves de la gestión.

Que, por medio del Anexo III (IF-2019-103059682-APN-GD#ENARGAS) se aprobaron los indicadores tendientes a evaluar la calidad del servicio técnico brindado por las Licenciatarias de Distribución, basándose en los siguientes grupos: Indicadores de Transparencia del Mercado, Indicadores de Protección Ambiental e Indicadores de Operación y Mantenimiento de los sistemas de distribución de gas.

Que, finalmente, en el Anexo IV (IF-2019-103442073-APN-GT#ENARGAS) "Indicadores de Calidad del Servicio de Transporte" se aprobaron los indicadores tendientes a evaluar la calidad del servicio técnico brindado por las Licenciatarias de Transmisión, basándose en los siguientes grupos: Indicadores de Transparencia del Mercado; Indicadores de Operación y Mantenimiento e Indicadores de Protección Ambiental.

Que, conforme surge del Artículo 8° de la referida Resolución, los Indicadores de Calidad de Servicio correspondientes a las Licenciatarias del Servicio de Transporte resultan de aplicación a las extensiones de las obras y de los respectivos Acuerdos aprobados por este Organismo en virtud de lo dispuesto en el Artículo 16, inciso b) de la Ley N° 24.076.

Que, la Gerencia de Protección del Usuario (GPU), mediante el informe técnico N° IF-2025-19138511-APN-GPU#ENARGAS estimó procedente proponer modificaciones a los Indicadores del Servicio Comercial vigentes (Punto 2 del Informe técnico N° IF-2025-19138511-APN-GPU#ENARGAS) y, además, propuso incorporar nuevos indicadores inherentes a las actividades que se realizan a través de los canales de atención de los clientes (punto 3 del informe técnico N° IF-2025-19138511-APN-GPU#ENARGAS).

Que, en el Artículo 5° de la Resolución N° RESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, se determinó que el indicador “Demora en la Resolución de Reclamos”, bajo la definición establecida en el punto 4.1.1. del Anexo II de la citada Resolución, se implementaría para el período 2019, toda vez que a la fecha de emisión de la Resolución, no se contaba con información y datos estadísticos que permitiesen establecer el nivel de referencia y de tolerancia para el Índice, por lo que, se entiende procedente adecuar el texto de la definición del Índice estableciendo el nivel de referencia y de tolerancia.

Que, respecto del Índice V - Índice Satisfacción del Usuario GPU resulta pertinente adecuar los textos de los puntos 4.1.1. Definiciones y 4.1.3. Determinación de los Índices del Anexo II.

Que, por otra parte, habiéndose detectado un error originado en el redondeo de decimales en el “valor de tolerancia” publicado para los Índices III Gestión de Prestaciones (0.02) y IV Reclamos ante las Licenciatarias (0.66), a los fines de su adecuación, corresponde indicar que los valores de tolerancia deben ser de (0.03) y (0.67), respectivamente.

Que, por su parte, con relación al Índice VI – Demora en la atención Telefónica, en el caso de los canales de atención, la innovación en sistemas de comunicación y en materia digital y cognitiva permiten incorporar soluciones en los mismos para agilizar la atención, tales como los asistentes o agentes virtuales y que éstos disponen de tecnología cognitiva, permitiendo así la atención del usuario de manera natural, emulando la atención de un agente humano (escucha a la persona, analiza la conversación y brinda respuesta), tanto para canales

digitales como de voz.

Que, en consecuencia, las comunicaciones atendidas por el agente virtual (con tecnología cognitiva) en primera instancia y/o las derivadas para la atención por parte de un agente humano, forman parte de los registros de llamadas a los fines del cálculo del Indicador, motivo por el cual deviene pertinente modificar el texto del Índice VI. Demora en la Atención Telefónica.

Que, por otro lado, habiéndose considerado que los medios tradicionales de envío de documentos son sustituidos por nuevos formatos como consecuencia del cambio tecnológico; que se han reducido considerablemente las quejas por la no recepción de factura o la recepción de la factura con atraso; y atento al aumento en la cantidad de usuarios que optaron por la recepción de la Liquidación en formato digital, corresponde discontinuar el Índice V “Demoras en la entrega de Liquidaciones de Servicio Público” de la Serie Procesos.

Que, en lo relativo a la incorporación de nuevos Indicadores de Calidad del Servicio Comercial de Distribución, resulta necesario establecer Indicadores que permitan medir la efectividad de los Canales de Atención para Usuarios, a partir de la disponibilidad y del nivel de utilización de los medios de contacto habilitados por las Licenciatarias de Distribución, destacándose que los Indicadores de Calidad propuestos tienen foco en las actividades que se realizan a través de los canales de atención de los clientes.

Que, en ese sentido, se propone incorporar el Índice “Cobertura en Canales de Atención a usuarios” el cual señala la disponibilidad de canales de atención para la realización de determinadas gestiones (consultas, reclamos y trámites) por parte del usuario y tiene como objetivo exteriorizar el nivel de disponibilidad de canales para la interacción con los usuarios, como así también las diferentes prestaciones brindadas en cada uno de ellos.

Que, el Índice en cuestión se determinaría a partir de la relación porcentual entre el total de gestiones ofrecidas por la Distribuidora en cada canal de atención y el total de gestiones predeterminadas para el período anual.

Que, por su parte, se propone incorporar el índice “Preferencia en el Canal de Atención” el cual denota el nivel de utilización de cada canal para la realización de trámites y solicitudes de la Distribuidora y tiene como objetivo determinar, a partir del nivel de actividad registrado en cada canal de contacto, las preferencias de los usuarios en la elección del canal para la realización de determinadas gestiones relativas al suministro.

Que, finalmente, para los nuevos indicadores (“Cobertura en Canales de Atención a usuarios” y “Preferencia en el Canal de Atención”), este Organismo no dispone actualmente de información sistematizada que permita conocer el desempeño de las Licenciatarias con el fin de determinar los niveles objetivos para una gestión comercial eficiente, por lo que requiere iniciar un proceso de recopilación y análisis de datos para la determinación de cada Indicador propuesto. Es por ello que, previo análisis de la información recopilada y conforme a la evolución de los canales de atención, se prevé establecer en un plazo mínimo de DOS (2) años para el cumplimiento obligatorio por parte de las Licenciatarias de los mencionados indicadores.

Que, la Gerencia de Distribución de este Organismo, elaboró el Informe Técnico N° IF-2025-20392030-APN-GD#ENARGAS del 23 de febrero de 2025, respecto a las propuestas de modificación de los Indicadores de Operación y Mantenimiento (OM) y Protección Ambiental (PA), que forman parte del Sistema de Control por Indicadores de Calidad del Servicio de Distribución, según lo previsto en el Anexo III de la Resolución N° RESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS.

Que, respecto de los Indicadores de PROTECCIÓN AMBIENTAL, “PA#1- Ruido en Plantas de Regulación”, se considera necesario realizar una adecuación de este Indicador en cuestiones que refieren a la franja horaria para

efectuar mediciones en horario nocturno, ajustando el horario con el objeto de aplacar cualquier hecho de inseguridad para el personal de las Prestadoras del Servicio al efectuar las mediciones.

Que, a su vez, ante la presencia de niveles de ruido que requieran de una adecuación, debería contemplarse la necesidad de efectuar las correcciones necesarias en un plazo razonable, motivo por el cual corresponde incorporar un párrafo al respecto en el Punto 5 “Máquinas sujetas a medición y periodicidad de mediciones” del Indicador “PA#3 Control de la emisión de gases contaminante”, como así también agregar el apartado “Especificaciones adicionales y forma de presentación”.

Que, en cuanto al Indicador “PA#2 – Ruidos en Plantas Compresoras”, resulta oportuno introducir una modificación en la redacción del último párrafo de los “Incumplimientos” del Indicador PA#2, tal lo indicado en el PA#1, con el objeto de alinear ambos Indicadores de Ruidos con el requerimiento del Indicador PA#3 correspondiente al Control de la emisión de gases contaminantes; entendiéndose como plazo razonable iniciar dentro de los 30 días de la detección de tales anomalías, para iniciar los planes correspondientes; agregándose a su vez, el apartado “Especificaciones adicionales y forma de presentación”.

Que, respecto al Indicador PA#3 Control de la emisión de gases contaminantes, en el Título 6 del mismo “Presentación de los Resultados e Información a ser suministrada al ENARGAS”, resulta apropiado adoptar la fecha del 31 de enero de cada año a fin estandarizar la fecha de presentación de los 3 Indicadores de Protección Ambiental, alineando así la recepción de la información en concordancia con la finalización del primer mes del año.

Que, por su parte, respecto de los Indicadores de OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO, dentro del Subgrupo I – Control de fugas y mediciones, OM#1 Protección Catódica, debe destacarse que una modificación respecto del requerimiento de medición del potencial despolarizado con una frecuencia de CINCO (5) años fue aprobada recientemente, a través de la Resolución N° RESOL-2024-802-APN-DIRECTORIO#ENARGAS.

Que, en cuanto al Indicador OM#2 – Fugas por Kilómetro, en base a la experiencia recogida hasta el momento, se manifiesta la necesidad de efectuar ajustes al esquema originalmente adoptado, promoviendo, mediante la aplicación de un valor de referencia actualizado, la mejora de la calidad evidenciada por dicho parámetro.

Que, por otra parte, a efectos de cumplir con una recomendación oportunamente efectuada por la Auditoría General de la Nación, proponen incluir a la Licenciataria GASNEA S.A. dentro del esquema completo de indicadores que participan en el Orden de Mérito.

Que, por otro lado, en el Indicador OM#3 – Tiempo promedio de reparación de fugas grado 2, resulta pertinente modificar el Valor de Referencia, que es a partir del cual se considera por cumplido el indicador, debiendo destacarse que éste aún tiene presentaciones previstas para 2025, por lo que oportunamente correspondería que, de resultar procedente la modificación propuesta, entre en vigencia a partir de las presentaciones del año 2026, manteniéndose hasta entonces lo previsto en la Resolución N° RESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS.

Que, respecto al Subgrupo II - Control de Plantas Reguladoras de Presión, en lo que refiere al Indicador OM#4.a – Capacidad de Reserva de Plantas Reguladoras de Sistemas Aislados, deviene necesario introducir una aclaración referida al caudal máximo, agregando que este refiere al máximo histórico, en el título “Valor de Referencia”. A su vez, propuso modificar el Título de “Periodicidad” adaptando la fecha del 31 de enero de cada año, alineando así la recepción de la información en concordancia con la finalización del primer mes del año.

Que, en igual sentido, se propuso modificar el Título “Periodicidad” del Indicador OM#4. b – Capacidad de Reserva de Plantas Reguladoras de Sistemas Ligados.

Que, en cuanto al Subgrupo III - Atención de Emergencias, Indicador OM#7 – Interrupción de suministro, se propone agregar la metodología de cálculo para este indicador, modificando la constante n (Parámetro adimensional) a un valor de 18000; aclarando que este indicador aún tiene presentaciones previstas para 2025, por lo que oportunamente correspondería que, de resultar procedente la modificación propuesta, entre en vigencia a partir de las presentaciones del año 2026, manteniéndose hasta entonces lo previsto en la Resolución N° RESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS.

Que, por último, resulta pertinente la incorporación de un nuevo Indicador de Calidad de Servicio Técnico de los Sistemas de Distribución de Gas, denominado “Cantidad de Roturas por terceros en los sistemas de distribución por cantidad de usuarios por Kms de cañerías” (OM#8) con el objetivo de controlar la cantidad de roturas por terceros que se generan en cada periodo anual, entrando en vigencia a partir del año 2026.

Que, por otro lado, la Gerencia de Transmisión de este Organismo, elaboró el Informe Técnico N° IF-2025-20431929-APN-GT#ENARGAS del 25 de febrero de 2025, respecto a las propuestas de modificación de los Indicadores de Operación y Mantenimiento (OM) y Protección Ambiental (PA), que forman parte del Sistema de Control por Indicadores de Calidad del Servicio de Transporte, según lo previsto en el Anexo IV de la Resolución N° RESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS.

Que, en tal sentido, la Gerencia de Transmisión desarrolló una explicación en cuanto a las modificaciones que sugiere incorporar, referidas a los Indicadores de Operación y Mantenimiento y los de Protección Ambiental.

Que, respecto de los Indicadores de OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO, “OM#1 Protección Catódica”, corresponde destacar que una modificación respecto del requerimiento de medición del potencial despolarizado con una frecuencia de CINCO (5) años fue aprobada recientemente, a través de la Resolución N° RESOL-2024-802-APN-DIRECTORIO#ENARGAS.

Que, en cuanto al Indicador “OM#2 Estado de los gasoductos (Integridad Estructural)”, respecto a la Información a ser solicitada, surge la necesidad de que la misma sea complementada con la información que fue oportunamente requerida a través de las Notas ENRG/GT N° 4477/99 y 4917/99, y adoptar como plazo para la presentación de la información anual de este Indicador el 31 de enero próximo al año cumplido, para estandarizar la fecha de presentación de otros indicadores, alineando así la recepción de la información en concordancia con la finalización del primer mes del año.

Que, respecto del Indicador “OM#5 Capacidad de reserva de plantas reguladoras de sistemas aislados”, resulta pertinente introducir una aclaración referida al caudal máximo, destacándose que este refiere al máximo histórico, en el título “Consideraciones y Criterios”. A su vez, deviene necesario modificar el Título de “Periodicidad” adaptando la fecha del 31 de enero de cada año, alineando así la recepción de la información en concordancia con la finalización del primer mes del año.

Que, en lo referente al Indicador “OM#6 Tiempo de respuesta ante emergencias”, se torna conveniente efectuar modificaciones de forma a fin de aportar mayor claridad y facilitar la comprensión del texto.

Que, por otra parte, en cuanto a los Indicadores de PROTECCIÓN AMBIENTAL, “PA#1 Control de la emisión de gases contaminantes”, se propone modificar el plazo de presentación de la información en el Título 6 “Presentación de los Resultados e Información a ser suministrada al ENARGAS” a fin de estandarizar la fecha de

presentación de los 3 indicadores de Protección Ambiental, adoptando para el PA#1 la fecha del 31 de enero de cada año, alineando así la recepción de la información en concordancia con la finalización del primer mes del año.

Que, en cuanto al Indicador “PA#2 Ruidos en plantas reguladoras”, se considera necesario que ante la presencia de niveles de ruido que requieran de una adecuación, se contemple la necesidad de efectuar las correcciones necesarias en un plazo razonable, sugiriéndose entonces, la modificación en la redacción del último párrafo de los “Incumplimientos” del Indicador PA#2, con el objeto de alinearlos con el requerimiento del Indicador PA#1, entendiéndose como plazo razonable iniciar dentro de los 30 días de la detección de tales anomalías, para iniciar los planes correspondientes, como así también agregar el apartado “Especificaciones adicionales y forma de presentación”.

Que, por último, respecto del Indicador “PA#3 Ruidos en plantas compresoras”, resulta apropiado introducir una modificación en la redacción del último párrafo de los “Incumplimientos” del Indicador PA#3, tal lo indicado en el PA#2, con el objeto de alinear ambos Indicadores de Ruidos con el requerimiento del Indicador PA#1 correspondiente al Control de la emisión de gases contaminantes, entendiéndose como plazo razonable, el inicio de los planes de acción correspondientes, dentro de los 30 días de la detección de tales anomalías.

Que, finalmente, el Departamento de Despacho de Gas, de este Organismo, elaboró el Informe Técnico N° IF-2025-20810422-APN-DDG#ENARGAS del 26 de febrero de 2025, respecto a las propuestas de modificación de los indicadores de Calidad de Transparencia de Mercado del Sistema de Transporte y Distribución, según lo previsto en el Anexo III y IV de la Resolución N° RESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS.

Que, en tal sentido, respecto de los Indicadores de Transparencia del Mercado del Sistema de Distribución, “Indicador #1 - Publicación de la Demanda Prioritaria”, se propone una modificación en el título “Definición”, a fin de adaptarlo a la información que se remite vía Protocolos, como así también persiguiendo el mismo objetivo de coherencia con el Protocolo EDF, y complementar el apartado “Procedimiento”.

Que, en cuanto al “Indicador #2 - Publicación de confirmaciones de gas y desbalances por segmento de Demanda”, el mismo indica que las Licenciatarias deben reportar al ENARGAS un detalle diario de consumo vs. gas confirmado abierto por segmento, mediante bandas de control para cada segmento. Considerando que ello no agregaría información útil a fin de determinar cumplimientos o incumplimientos normativos, se propone eliminar del apartado “Procedimiento” el establecimiento de dichas bandas, dejando limitado el cumplimiento del indicador a la remisión de la información en tiempo y forma.

Que, por otra parte, respecto del título Periodicidad, deviene necesario eliminar la palabra “hábil” a fin de que la información sea remitida al segundo día “corrido” posterior al informado y en el horario establecido en el protocolo informativo (entre las 12 y las 14), manteniéndose los 15 minutos de tolerancia, es decir hasta “14:15”.

Que, respecto de los Indicadores Transparencia de Mercado del Sistema de Transporte, “Indicador #1 - Indicador de Transparencia de Transporte” cabe reseñar que el mismo se compone de los siguientes ítems: a. Publicación de los eventos críticos del Sistema de Transporte. (...) b. Publicación de las Manifestaciones de Interés o Concursos de Capacidad y las adjudicaciones de los mismos. (...) c. Publicación diaria del Despacho operativo de gas del día anterior.

Que, con relación al ítem **b)**, el 17 de enero de 2000 entró en vigencia la Resolución ENARGAS N° 1483/00, la cual aprobó los lineamientos para la asignación de la capacidad de transporte firme, mediante la cual se establece un mecanismo de comunicación a la Autoridad Regulatoria de los concursos, como así también la difusión de los

mismos a terceros tanto en diarios de difusión nacional como en las páginas web del ENARGAS y de las propias transportistas. Razón por la cual, resulta pertinente discontinuar el ítem b) ya que el objeto del mismo se encuentra cumplido con lo establecido en el Anexo I de la Resolución 1483/00 y su mantenimiento implicaría efectuar un doble control que no agrega valor a terceros.

Que, por otro lado, respecto al ítem c), a partir del año 2008, se encuentra operando el Tablero de Estado Operativo del Sistema (TEOS), que permite monitorear el estado del sistema en forma automática, a partir de los datos operativos informados por las Licenciatarias de Transporte y Distribución. A fin de actualizar la forma en la que se remite la información, considerando que las planillas mencionadas en el actual indicador no se encuentran vigentes, corresponde modificar el apartado “Información a ser suministrada”. En ese sentido, resulta conveniente la utilización de un único sistema para la recepción de la información operativa, unificando el requerimiento de datos y su correspondiente control, tanto para el funcionamiento del TEOS como para el cumplimiento de lo establecido en el ITM - Publicación del despacho Diario.

Que, asimismo, en relación con lo establecido en el título “Evaluación del cumplimiento” se entiende que dicho análisis no resulta en un agregado de valor sobre el cumplimiento efectivo del indicador, como así tampoco hace al análisis de cumplimiento normativo alguno, con lo cual corresponde que dicho punto sea eliminado de la nueva norma en cuestión, manteniéndose para su evaluación el envío en tiempo.

Que, por último, se propone que la evaluación de cada uno de los ítems (a y b) se evalúe por separado.

Que, el Artículo 52 inc. a) de la Ley N° 24.076 determina como función y facultad del ENARGAS, hacer cumplir dicha Ley, su reglamentación y disposiciones complementarias, en el ámbito de su competencia, controlando la prestación de los servicios, a los fines de asegurar el cumplimiento de las obligaciones fijadas en los términos de la habilitación.

Que, por su parte, el inc. b) del citado Artículo establece que es función de este Organismo “dictar reglamentos a los cuales deberán ajustarse todos los sujetos de esta ley en materia de seguridad, normas y procedimientos técnicos, de medición y facturación de los consumos, de control y uso de medidores de interrupción y reconexión de los suministros, de escape de gas, de acceso a inmuebles de terceros, calidad del gas y odorización. En materia de seguridad, calidad y odorización su competencia abarca también al gas natural comprimido”.

Que, a su vez, el inc. x) del referido Artículo 52, faculta a este Organismo a, en general, realizar todo otro acto que sea necesario para el mejor cumplimiento de sus funciones y de los fines de la Ley y su reglamentación.

Que, en ese sentido, la actualización de la normativa en aras de acompañar el desarrollo de nuevas tecnologías resulta un objetivo acorde al postulado expuesto precedentemente, que resulta de competencia del ENARGAS.

Que, complementariamente, el inciso r) del Artículo 52 de la Ley N° 24.076 establece que este Organismo deberá “asegurar la publicidad de las decisiones que adopte, incluyendo los antecedentes en base a los cuales fueron adoptadas las mismas”.

Que, por su parte, el inciso 10) de la Reglamentación de los Artículos 65 a 70 de la Ley N° 24.076, aprobada por el Decreto N° 1738/92, determina que la sanción de normas generales será precedida por la publicidad del proyecto o de sus pautas básicas y por la concesión de un plazo a los interesados para presentar observaciones por escrito.

Que, la participación de los sujetos interesados y del público en general, contribuye a dotar de mayor eficacia al

procedimiento, permitiendo evaluar las modificaciones concretas a ser introducidas en la normativa, sin perjuicio que las opiniones y/o propuestas recepcionadas en el marco de la Consulta Pública no revisten el carácter de vinculantes a los efectos del decisorio que adopte esta Autoridad Regulatoria.

Que el Servicio Jurídico Permanente de esta Autoridad Regulatoria ha tomado la intervención que le corresponde.

Que el presente acto se dicta conforme las facultades otorgadas por el Artículo 52, incisos a), b), r) y x) de la Ley N° 24.076, los Decretos DNU N° 55/2023 y 1023/2024, y la Resolución N° RESOL-2023-5-APN-SE#MEC.

Por ello,

EL INTERVENTOR

DEL ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Disponer la puesta en Consulta Pública del proyecto de Modificación de Indicadores de Calidad del Servicio de Distribución y Transporte, establecidos en la Resolución N° RESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, que como ANEXOS N° IF-2025-18821457-APN-GPU#ENARGAS, N° IF-2025-19627462-APN-GD#ENARGAS, N° IF-2025-24651181-APN-GT#ENARGAS y N° IF-2025-20786000-APN-DDG#ENARGAS, forman parte integrante del presente acto.

ARTÍCULO 2°.- Establecer un plazo de TREINTA (30) días corridos contados a partir de la publicación de la presente en el BOLETÍN OFICIAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA, a fin de que los interesados efectúen formalmente sus comentarios y observaciones, los que, sin perjuicio de ser analizados, no tendrán carácter vinculante para esta Autoridad Regulatoria.

ARTÍCULO 3°.- Se hace saber que el Expediente N° EX-2025-18437476- -APN-GPU#ENARGAS se encuentra a disposición para su consulta en la Sede Central del ENARGAS, sita en Suipacha N° 636 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y en sus Delegaciones.

ARTÍCULO 4°.- Establecer que la presente Resolución se publicará en la sección "Elaboración participativa de normas" del sitio web del ENARGAS, por el plazo indicado en el ARTÍCULO 2° de la presente, desde el día de su publicación en el Boletín Oficial de la República Argentina.

ARTÍCULO 5°.- Notificar a las Licenciatarias del Servicio Público de Distribución de gas natural; y a Redengas S.A., en los términos del Artículo 41 del Decreto N° 1759/72 (T.O. 2017).

ARTÍCULO 6°.- Notificar a las Licenciatarias del Servicio Público de Transporte de gas natural, en los términos del Artículo 41 del Decreto N° 1759/72 (T.O. 2017).

ARTÍCULO 7°.- Disponer que las Licenciatarias del Servicio Público de Distribución de Gas por redes, deberán notificar la presente Resolución, a todas las Subdistribuidoras que operan dentro de su área de licencia, dentro de los DOS (2) días de notificadas.

ARTÍCULO 8°: Comunicar, publicar, registrar, dar a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL y

cumplido, archivar.

Digitally signed by CASARES Carlos Alberto Maria
Date: 2025.03.11 11:02:49 ART
Location: Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL
ELECTRONICA - GDE
Date: 2025.03.11 11:02:51 -03:00

**TEXTO ORDENADO
ANEXO II**

**LICENCIATARIAS DE DISTRIBUCIÓN
INDICES DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL**

1. INTRODUCCIÓN

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

En tal sentido, se identifican dos agrupaciones de índices, el primero adopta como base de información los reclamos que los usuarios presentan ante las Prestadoras, mientras que, el segundo se basa en determinados procesos de la gestión comercial y operativos.

Los índices que evalúan la gestión a partir de la interacción con los usuarios y terceras personas, son los siguientes:

- I. Gestión de facturación
- II. Inconvenientes en el suministro de gas domiciliario
- III. Gestión de Prestaciones
- IV. Reclamos ante las Licenciatarias
- V. Satisfacción del usuario
- VI. Demora en la Atención Telefónica.
- VII. Demora en la resolución de reclamos.

Por otra parte, con el objetivo de identificar las mejores prácticas en términos de procesos y resultados, se establecen indicadores para la medición de procesos claves de la gestión de la Prestadora, a partir de la comparación del desempeño con otras similares.

Dichos indicadores tienen foco en las siguientes actividades:

- Habilitación del servicio.
- Medición, lectura y emisión de liquidaciones de servicios públicos.
- Corte y restablecimiento del suministro.
- Canales de atención

A continuación, se enuncian los Índices destinados a evaluar el desempeño de las Prestadoras a partir de los procesos operativos vinculados a la gestión comercial:

- I. Solicitudes de instalación y habilitación de servicio ejecutadas en plazo.
- II. Plazo promedio para la Instalación y habilitación de servicios ejecutadas.
- III. Solicitudes de instalación y habilitación de medidor ejecutadas en plazo.
- IV. Plazo promedio para la Instalación y habilitación de medidores.
- V. Facturas con Lecturas Estimadas.
- VI. Cortes de Servicios por falta de pago de facturas por servicio.
- VII. Demoras en la Rehabilitación del servicio afectados por corte por falta de pago.

- VIII. Demoras en la Rehabilitación del servicio con corte por defectos en la instalación interna.
- IX. Índice Cobertura en Canales de Atención a usuarios
- X. Índice "Preferencia en el Canal de Atención"

2. DETERMINACIÓN DE LOS ÍNDICES. PERIODICIDAD.

La determinación y evaluación del cumplimiento de los Índices se efectúa en forma anual, considerando el período con fecha de inicio el día 1ero. de enero y de cierre el día 31 de diciembre del mismo año.

3. ÍNDICES DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL.

3.1. ÍNDICES "SERIE RECLAMOS".

3.1.1. Definiciones.

A continuación, se enuncian los Índices destinados a evaluar la gestión de las Prestadoras a partir de la interacción con los usuarios y terceros:

- Índice I Gestión de facturación.

El Índice bajo análisis determina la cantidad cada MIL (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 de deudas inexistentes, cobro cargo incorrecto, error en el período de consumo facturado, datos de usuario incorrectos, corte improcedente de suministro, otros de facturación y de gestión de deudas.

- Índice II Inconvenientes en el suministro de gas domiciliario

El Índice bajo análisis determina la cantidad cada MIL (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.

Este índice no es sancionable dado que el seguimiento específico de las situaciones derivadas del suministro y mantenimiento de las cañerías correspondientes a las redes de distribución son tratadas por la Gerencia respectiva.

- Índice III Gestión de Prestaciones

El Índice bajo análisis determina la cantidad cada MIL (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, reparación vía pública incorrecta o demorada, la mala atención al reclamante, otros por gestión de prestaciones.

- **Índice IV. Reclamos ante las Licenciatarias**

El Índice bajo análisis determina la cantidad cada MIL (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.

Este índice no es sancionable dado que surge de la sumatoria de los índices I Gestión de facturación, II Inconvenientes en el suministro de gas domiciliario y III Gestión de Prestaciones, situación que, de considerarse punible, daría lugar a una doble evaluación y la posibilidad de duplicar sanciones.

- **Índice V. Satisfacción del Usuario**

El objetivo es denotar el grado de satisfacción del usuario sin intervención del ENARGAS.

El Índice bajo análisis se determina al aplicar la siguiente fórmula:

Uno (1) menos la cantidad de reclamos procedentes recibidos en el ENARGAS, previamente tramitados ante la Prestadora, cada MIL (1000) usuarios de la Distribuidora conforme al procedimiento para la atención y tratamiento de reclamos empleado por el ENARGAS, dividido la cantidad de los reclamos procedentes recibidos por la Licenciataria cada MIL (1000) usuarios.

- **Índice VI. Demora en la Atención Telefónica.**

El Índice bajo análisis determina la demora en atender persona a persona en determinado tiempo, los contactos recibidos por vías telefónicas.

El índice es determinado a partir de la totalidad de los registros de llamados telefónicos recibidos por el Centro de Atención Telefónica (CAT), Comercial y de Emergencias, abarcando las llamadas directas externas recibidas por consultas y reclamos durante el horario de atención comercial, y aquellos recibidos en el Centro de Emergencias durante las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año, en la cuales se optó o requirió la asistencia de un operador, ya sea por una persona física y/o asistente o agente virtual con tecnología cognitiva.

Quedan incluidas las llamadas desistidas por el usuario antes de ser atendidas por el operador y consecuentemente, el tiempo transcurrido desde que el usuario seleccionó la opción transferencia con un operador hasta que desistió la llamada.

Comprende todas las líneas de atención telefónica en oficinas abiertas al público y en todo punto de contacto, las cuales deben estar conectadas al Centro de Atención Telefónica.

- Índice VII. Demora en la resolución de Reclamos

El Índice bajo análisis determina el 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.

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.

A tal efecto, se considerará:

- El total de reclamos comerciales resueltos fuera del plazo normado, contados a partir de la recepción del reclamo.
- El total de reclamos comerciales pendientes de resolución a la fecha de informe y que superen el plazo normado para la resolución, contados a partir de la recepción del reclamo.
- Reclamos comerciales: conformado por el total de reclamos del Índice I “Gestión de Facturación” y del Índice III “Gestión de Prestaciones” ingresados en el período.
- Plazo normado: máximo quince (15) días hábiles desde la fecha de recepción del reclamo.
- Cómputo del plazo: si el reclamo fue recibido en un día no hábil, se considerará el primer día hábil inmediato siguiente a la fecha de recepción.

3.1.2. Niveles de referencia y valores límites aceptados. Incumplimientos.

Se enuncian a continuación los niveles de referencia, tolerancias y valores límites aceptados para los siguientes índices:

- Índices I a V:

ÍNDICES DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL	I	II	III	IV	V
	Gestión de Facturación	Inc. en el suministro	Gestión de Prestaciones	Reclamos ante las Licenciatarias	Satisfacción del Usuario
Nivel de referencia	0,74	0,86	0,06	1,66	0,96
Tolerancia	0,27	0,37	0,03	0,67	-0,01
Valor límite aceptado	1,01	1,23	0,09	2,33	0,95

- Índice VI Demora en la Atención Telefónica:

El nivel de referencia establece que el 90% de los llamados recibidos deben ser atendidos dentro de los primeros 40”. Se establece para dicho índice una tolerancia del 10% del total de las llamadas recibidas sean atendidas después de los 40”.

- Índice VII Demora en la resolución de reclamos:

El nivel de referencia establece que todos los reclamos comerciales deben ser resueltos dentro del plazo de 15 días hábiles contados desde el momento de su recepción, lo que implicaría que el Índice registre un valor anual del 0% ante la inexistencia de demoras en la resolución de los reclamos.

Se establece para dicho Índice una tolerancia del 3% del total de reclamos resueltos en un plazo superior a quince (15) días hábiles, y aquellos que están pendientes de resolución a la fecha de informe, pero superan el plazo normado de quince (15) días hábiles contados a partir de su recepción.

En el caso de que las Licenciatarias de Distribución no cumplan con los niveles de referencia previstos, incluyendo las respectivas tolerancias; y respetando las reglas del debido proceso, se aplicarán las sanciones previstas en el Capítulo X de las Reglas Básicas de la Licencia de Distribución.

3.1.3. Determinación de los índices.

Estos Índices adoptan como base de información la cantidad de reclamos, la cantidad de reclamos procedentes y los registros de llamadas telefónicas ingresadas a las Licenciatarias; y la cantidad de reclamos procedentes gestionados ante el ENARGAS, previamente tramitados ante la Prestadora, conforme al procedimiento para la atención de reclamos de usuarios establecido por el Organismo, según corresponda.

Se define como “reclamo” a todo contacto que implique una pretensión del usuario o tercera persona con la finalidad de exigir o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a una presunta transgresión a la normativa vigente, una irregularidad en la prestación del servicio o a la falta de atención de una solicitud.

En función de la resolución, los reclamos procedentes son aquellos reclamos que, luego de su análisis, requieren una acción (corrección, contraprestación, resarcimiento, etc.) por responsabilidad de la Licenciataria.

A los efectos de la determinación de los niveles alcanzados en cada Indicador, se considerará la información remitida por la Licenciataria de Distribución de acuerdo con el régimen informativo que específicamente establezca esta Autoridad Regulatoria y la información obrante en el ENARGAS.

3.2. INDICES “SERIE PROCESOS”.

3.2.1. Definiciones.

A continuación, se enuncian los Índices destinados a evaluar el desempeño de las Prestadoras a partir de los procesos operativos vinculados a la gestión comercial:

- Índice I “Solicitudes de instalación y habilitación de servicio ejecutadas en plazo”:

El índice determina el porcentaje de solicitudes de instalación y habilitación de servicios nuevos ejecutadas en el período de informe, en un plazo igual o inferior al plazo normado.

El objetivo es determinar el nivel de efectividad en la ejecución de solicitudes de instalación de servicios nuevos dentro de los plazos normados.

Comprende las solicitudes de instalación y habilitación del servicio completo nuevo con respuesta final aprobadas por la Prestadora (F 3.5), correspondientes a usuarios de las categorías Residenciales (“R”) y del Sistema General P (SGP 1 y SGP 2), exclusivamente. Quedan excluidos los servicios solicitados en zonas correspondientes a los cascos históricos de las ciudades y/o con restricciones y/o que requieren permisos específicos para su ejecución.

El índice se determina a partir de la relación porcentual entre el total de solicitudes de servicios nuevos habilitados en plazo y el total de solicitudes de instalación y habilitación de servicios recibidas por la Distribuidora en el período.

A tal efecto, se considerará:

- El total de solicitudes de servicios nuevos habilitados en plazo: comprende a todas aquellas solicitudes con inspección final aprobada (F 3.5), habilitadas en el plazo normado durante el período.
- El total de solicitudes de instalación y habilitación de servicios recibidas en el período: comprende la totalidad de solicitudes de instalación de servicios nuevos recibidas por la Licenciataria en el período bajo informe, neto del total de solicitudes recibidas y pendientes de ejecución dentro del plazo normado.

La solicitud de habilitación se concreta a partir del pago del Cargo correspondiente. En el caso de que la Prestadora difiera el pago de dicho Cargo, deberá contar con autorización expresa del usuario.

Plazo normado: máximo de quince (15) días hábiles desde la fecha de pago del Cargo correspondiente. En el caso de que la Prestadora difiera el cobro del Cargo por el Servicio a la primera factura emitida, se considerará la fecha de autorización del cliente para la inclusión del Cargo en la factura.

Para el cómputo del plazo incurrido, se considerará los días hábiles registrados para cada solicitud, entre:

- la fecha de solicitud por parte del usuario para la instalación y habilitación del servicio nuevo (a tal efecto deberá considerarse la fecha del pago del Cargo correspondiente o, la fecha de autorización por parte del cliente para la inclusión del Cargo en factura, la que ocurra primero), y
- la fecha de finalización de la tarea por parte de la Prestadora según la respectiva orden de trabajo.

- Índice II “Plazo promedio para la Instalación y habilitación de servicios ejecutadas”.

El índice establece el plazo promedio registrado por la Prestadora para ejecutar las solicitudes de habilitación de servicio nuevo en el período bajo análisis.

El objetivo del mismo consiste en determinar los tiempos medios en la ejecución de las tareas de instalación y habilitación de servicios nuevos.

Comprende a las solicitudes de instalación y habilitación del servicio completo nuevo con respuesta final aprobadas por la Prestadora (F 3.5), correspondientes a usuarios de las categorías Residenciales (“R”) y del Sistema General P (SGP 1 y SGP 2), exclusivamente.

Quedan excluidos los servicios solicitados en zonas correspondientes a los cascos históricos de las ciudades y/o con restricciones y/o que requieren permisos específicos para su ejecución.

A los efectos del cálculo, se determinará el promedio aritmético (en días hábiles) incurridos en la ejecución de solicitudes de instalación y habilitación de nuevos servicios en el período.

Para el cómputo del plazo incurrido en cada solicitud de servicio nuevo, se considerará los días hábiles registrados, entre:

- la fecha de solicitud por parte del usuario para la instalación y habilitación del servicio nuevo (a tal efecto deberá considerarse la fecha del pago del Cargo correspondiente o, la fecha de autorización por parte del cliente para la inclusión del Cargo en factura, la que ocurra primero), y
- la fecha de finalización de la tarea por parte de la Prestadora según la respectiva orden de trabajo.

- Índice III “Solicitudes de instalación y habilitación de medidor ejecutadas en plazo”:

El índice determina el porcentaje de solicitudes de instalación de medidor en servicios nuevos realizadas en el período, en un plazo igual o inferior al plazo normado.

El objetivo es determinar el nivel de efectividad en la ejecución de solicitudes de instalación de medidores en servicios nuevos, dentro de los plazos normados.

Comprende a las solicitudes de instalación y habilitación del medidor, en servicios nuevos habilitados correspondientes a usuarios de las categorías residenciales (“R”) y del sistema general P (SGP 1 y SGP 2), exclusivamente.

El índice se determina a partir de la relación porcentual entre el total de solicitudes de medidor en servicios nuevos habilitados en plazo y el total de solicitudes de instalación y habilitación de medidor recibidas por la Distribuidora en el período.

A tal efecto, se considerará:

- El total de solicitudes de instalación de medidor de servicios nuevos instalados en plazo: comprende a todas las solicitudes de colocación de medidor en servicios nuevos realizadas durante el período.
- El total de solicitudes de instalación de medidor recibidas en el período: comprende la totalidad de solicitudes de instalación de medidor en servicios nuevos recibidas por la Licenciataria en el período bajo informe, neto del total de solicitudes recibidas y pendientes de ejecución dentro del plazo normado.

La solicitud de habilitación se concreta a partir del pago del Cargo correspondiente. En el caso de que la Prestadora difiera el pago de dicho Cargo, deberá contar con autorización expresa del usuario.

Plazo normado: máximo de TRES (3) días hábiles desde la fecha de pago del Cargo correspondiente. En el caso de que la Prestadora difiera el cobro del Cargo por el Servicio a

la primera factura emitida, se considerará la fecha de autorización del cliente para la inclusión del Cargo en la factura.

Para el cómputo del plazo incurrido, se considerará los días hábiles registrados para cada solicitud, entre:

- la fecha de solicitud por parte del usuario para la instalación del medidor en el servicio nuevo (a tal efecto deberá considerarse la fecha del pago del Cargo correspondiente o, la fecha de autorización por parte del cliente para la inclusión del Cargo en factura, la que ocurra primero), y
- la fecha de finalización de la tarea por parte de la Prestadora según la respectiva orden de trabajo.

- Índice IV “Plazo promedio para la Instalación y habilitación de medidores”.

El índice establece el plazo promedio registrado por la Prestadora en ejecutar las solicitudes de colocación de un medidor en un servicio nuevo, en el período bajo análisis.

El objetivo del mismo consiste en determinar los tiempos medios en la ejecución de las tareas de instalación y habilitación del medidor.

Comprende a las solicitudes de instalación y habilitación del medidor, en servicios nuevos habilitados correspondientes a usuarios de las categorías residenciales (“R”) y del sistema general P (SGP 1 y SGP 2), exclusivamente.

A los efectos del cálculo, se determinará el promedio aritmético (en días hábiles) incurridos en la ejecución de solicitudes de instalación y habilitación del medidor en servicios nuevos, en el período.

Para el cómputo del plazo incurrido en cada solicitud, se considerará los días hábiles registrados, entre:

- la fecha de solicitud por parte del usuario para la instalación del medidor (a tal efecto deberá considerarse la fecha del pago del cargo correspondiente o, la fecha de autorización por parte del cliente para la inclusión del Cargo en factura, la que ocurra primero), y
- la fecha de ejecución de la tarea por parte de la Prestadora según la respectiva orden de trabajo.

- Índice V. “Facturas con Lecturas Estimadas”

El índice determina el porcentaje de Liquidaciones de Servicios Públicos (LSP) emitidas con lecturas estimadas.

Comprende a todas las liquidaciones emitidas en el período a usuarios de las categorías residenciales (“R”) y del Sistema General P (SGP 1 y SGP 2), exclusivamente.

Quedan excluidos del alcance, aquellos casos de estimaciones que correspondan a refacturaciones.

El índice se determina a partir de la relación porcentual entre el total de Liquidaciones de Servicio Público emitidas con lecturas estimadas y el total de Liquidaciones de Servicio Público emitidas en el período.

- Índice VI. “Cortes de Servicios por falta de pago de facturas por servicio”

El índice determina el porcentaje de cortes por falta de pago de los usuarios respecto al total de cortes de servicio.

Comprende todos los cortes de servicios por falta de pago de las Liquidaciones de Servicio Público (LSP) realizados en el período por la Prestadora, que afecten a los usuarios de las categorías Residenciales (“R”) y del Sistema General P (SGP 1 y SGP 2), exclusivamente.

El índice se determina a partir de la relación porcentual entre el total de cortes por falta de pago y el total de cortes de servicio realizados a los usuarios en el período.

- Índice VII “Demoras en la Rehabilitación del servicio afectados por corte por falta de pago”.

Establece el porcentaje de servicios rehabilitados fuera del plazo máximo establecido para la rehabilitación del servicio cortado por falta de pago, una vez realizado el pago de la deuda.

Comprende todas las rehabilitaciones de servicios realizados en el mes por la Prestadora, correspondientes a los usuarios de las categorías residenciales (“R”) y del sistema general P (SGP 1 y SGP 2), exclusivamente.

El índice se determina a partir de la relación porcentual entre el total de rehabilitaciones de servicios cortados por falta de pago que fueron realizadas fuera del plazo normado y el total de rehabilitaciones realizadas en el período de servicios cortados por falta de pago.

A tal efecto se considerará:

- El total de Rehabilitaciones Fuera de Plazo: se considerarán aquellos casos en los cuales las tareas de rehabilitación del período fueron realizadas fuera del plazo normado para los servicios cortados por falta de pago.
- El total de servicios rehabilitados en el periodo correspondiente a aquellos que habían sido cortados por falta de pago.
- Plazo normado para la rehabilitación del servicio ante corte por falta de pago: dentro del día hábil siguiente al del pago, según el Reglamento del Servicio de Distribución.
- Para el cómputo del plazo incurrido se considerará los días hábiles transcurridos desde la fecha del pago hasta la fecha de la rehabilitación.

- Índice VIII “Demoras en la Rehabilitación del servicio con corte por defectos en la instalación interna”.

Establece el porcentaje de servicios rehabilitados fuera del plazo máximo establecido para la rehabilitación del servicio cortado por defectos en la instalación del cliente, una vez aprobados los trabajos de regularización (inspección final).

Comprende todas las rehabilitaciones de servicios realizados en el mes por la Prestadora, correspondientes a los usuarios de las categorías residenciales (“R”) y del sistema general P (SGP 1 y SGP 2), exclusivamente.

El índice se determina a partir de la relación porcentual entre el total de rehabilitaciones de servicios cortados por defectos en la instalación interna que fueron realizadas fuera del plazo normado y el total de rehabilitaciones realizadas en el período de servicios cortados por defectos en la instalación interna.

A tal efecto se considerará:

- El total de Rehabilitaciones Fuera de Plazo: se considerarán aquellos casos en los cuales las tareas de rehabilitación del período fueron realizadas fuera del plazo normado para los servicios cortados por falta de pago.
- El total de servicios rehabilitados en el periodo correspondiente a aquellos que habían sido cortados por defectos en la instalación interna del usuario.
- Plazo normado para la rehabilitación del servicio ante corte por defectos en la instalación interna del cliente: para la inspección parcial, dos (2) días hábiles contados a partir de la presentación de solicitud de inspección por parte del matriculado.

En el caso de que la instalación está apta para el servicio, el plazo es de dos (2) días hábiles desde la fecha de aprobación de la inspección. Podrá computarse un plazo global de cuatro (4) días hábiles para efectuar ambas tareas.

- Para el cómputo del plazo incurrido se considerará los días hábiles transcurridos desde la fecha de presentación de la solicitud de inspección por parte del matriculado hasta la fecha de la rehabilitación.

- **Índice IX “Cobertura en Canales de Atención a usuarios”.**

El Índice señala la disponibilidad de canales de atención para la realización de determinadas gestiones (consultas, reclamos y trámites) por parte del usuario.

Tiene como objetivo exteriorizar el nivel de disponibilidad de canales para la interacción con los usuarios, como así también las diferentes prestaciones brindadas en cada uno de ellos.

La estructura de canales de atención debe contemplar la variedad y la capacidad de éstos para estar operativos y accesibles al usuario, con el fin de brindar el servicio de soporte para la ejecución de las distintas gestiones.

El Índice se determina a partir de la relación porcentual entre el total de gestiones ofrecidas por la Distribuidora en cada canal de atención y el total de gestiones predeterminadas para el período anual.

A tal efecto, se considerarán los siguientes conceptos:

a) Canales de atención:

Medios de contacto habilitados por las Licenciatarias de Distribución para la atención de los usuarios, concentrados en tres rubros:

- Oficinas comerciales: modalidad de atención personalizada y por autogestión.
- Telefónico: modalidad de atención personalizada y por autogestión.
- Canales digitales: modalidad de atención por autogestión.

Dentro del rubro “Canales Digitales”, se han considerado los distintos medios ofrecidos de acuerdo con lo informado por las Distribuidoras: Plataforma Autogestión (denominados comúnmente como “Oficina virtual” o “Autogestión clientes”, según el caso); Aplicación Móvil; Sitio Web; Chat bot de interacción en la página web; WhatsApp (bot); Correo electrónico; Redes sociales y Mensajería Instantánea (WhatsApp).

Si bien se agruparon a los distintos medios mayormente utilizados en el mercado en un solo rubro denominado “Canales Digitales”, aquí se expondrán los registros de todos los medios digitales disponibles en forma individualizada.

b) Gestiones:

A partir de la información suministrada por las Licenciatarias, se han tipificado un total de veintiocho (28) tipos de gestiones, referentes a consultas, reclamos y trámites que pueden realizarse en los distintos canales de atención de los usuarios.

Tales gestiones refieren a determinados aspectos claves de la atención comercial, que involucran solicitudes relacionadas con el acceso al servicio; la facturación de consumos y los pagos del servicio; las consultas y el acceso a la información; como así también la interposición de un reclamo ante la Distribuidora.

A continuación, se detallan las gestiones consideradas como estandarizadas:

Consultas	Contactos con la prestadora
	Consulta de consumos históricos
	Simulador de consumos
	Consulta de estado de deuda

Reclamos	Reclamos por emergencia y técnicos
	Reclamos comerciales

Trámites	Pedido de factibilidad
	Alta de suministro
	Cierre de suministro
	Solicitud de reconexión
	Solicitud de inspección técnica
	Cambio de titularidad
	Trámite por demolición
	Solicitud turno para atención Presencial
	Seguimiento de trámites
	Vincular suministro / contrato
	Adhesión factura digital
	Adhesión débito automático
	Actualización de datos
	Reimpresión de factura
	Descarga de factura del sitio web
	Informar lectura del medidor
	Informar pago de factura
	Pago de facturas
	Pago de facturas vencidas con aviso corte
	Emisión comprobante de pago de fc
	Solicitud de planes de pago
	Autogestión para refinanciación de deuda y planes de pago

Bajo el título “Trámites” se agrupan las principales actividades y solicitudes del servicio (alta y baja del servicio, reconexión); y de aquellas relacionadas con la facturación, los pagos y la gestión de deuda. A los fines de la composición del grupo, se eligieron las gestiones ofrecidas mayoritariamente por el conjunto de las Distribuidoras, conforme la información suministrada por las mismas.

Metodología de cálculo:

- Determinación de las gestiones por canal.

A partir del relevamiento realizado a las Licenciatarias de Distribución, se consolidaron las respuestas de cada una de ellas, asignándole una valoración a cada gestión, según la siguiente tabla:

- Si= 1
- NO= 0
- No disponible N/D= 0
- No aplica N/A= 0

- Cantidad y Porcentaje de trámites disponibles por Canal de Atención. Consolidado:

Realizado el recuento de ítems positivos (“SI” = 1), a fin de obtener el total de gestiones ofrecidas en cada uno de los canales (Oficinas comerciales, Telefónico y Canales digitales); se determinaron los porcentajes de prestación ofrecida por cada Canal, que surgen de la relación:

- Total de gestiones disponibles en el canal de atención, determinado por aquellas gestiones con valoración (“SI”=1)
- Total de gestiones, cuyo valor asciende a veintiocho (28) ítems

- Índices de Cobertura Canales Digitales. Ponderación.

En el caso de “Canales digitales”, dado que la oferta de canales es diversa y las Distribuidoras gestionan a través de los mismos en base a su propia estrategia comercial, se propone agrupar todos los medios ofrecidos en un único canal denominado “Canal Digital”.

A los fines del cálculo del Indicador para el Canal Digital (participación porcentual), se consideró el promedio aritmético de las gestiones ofrecidas en todos los medios de contacto digitales habilitados por cada Licenciataria. Si la Prestadora no cuenta con algún canal digital en particular, no se considera en el promedio determinado para el Canal Digital (corresponde a los que figuran con valor igual a 0 %).

- **Índice X “Preferencia en el Canal de Atención”.**

El Índice denota el nivel de utilización de cada canal para la realización de trámites y solicitudes de la Distribuidora durante el período.

Tiene como objetivo determinar, a partir del nivel de actividad registrado en cada canal de contacto, las preferencias de los usuarios en la elección del canal para la realización de determinados gestiones relativas al suministro.

El Índice se determina a partir de la relación porcentual entre la cantidad total de trámites ingresados en cada canal de atención en el período y el total de trámites gestionados ante la Distribuidora.

A tal efecto, se considerarán el total de gestiones ingresadas a la Distribuidora por todos los canales de atención habilitados durante el período.

Las gestiones que forman parte del Índice, refieren a aquellos trámites vinculados a aspectos claves de la atención comercial, que involucran solicitudes para el acceso al servicio; la facturación de consumos y los pagos del servicio, entre otros; conforme se detallan a continuación:

Trámites	Pedido de factibilidad
	Alta de suministro
	Cierre de suministro
	Solicitud de reconexión
	Solicitud de inspección técnica
	Cambio de titularidad
	Trámite por demolición
	Solicitud turno para atención Presencial
	Seguimiento de trámites
	Vincular suministro / contrato
	Adhesión factura digital
	Adhesión débito automático
	Actualización de datos
	Reimpresión de factura
	Descarga de factura del sitio web
	Informar lectura del medidor
	Informar pago de factura
	Pago de facturas
	Pago de facturas vencidas con aviso corte
	Emisión comprobante de pago de fc
	Solicitud de planes de pago
Autogestión para refinanciación de deuda y planes de pago	

Canales de atención: Medios de contacto habilitados por las Licenciatarías de Distribución para la atención de los usuarios, concentrados en tres rubros:

- Oficinas comerciales: modalidad de atención personalizada y por autogestión.
- Telefónico: modalidad de atención personalizada y por autogestión.
- Canales digitales: modalidad de atención por autogestión.

Dentro del rubro “Canales Digitales”, se deberán incluir los distintos medios ofrecidos de acuerdo con lo informado por las Distribuidoras, considerando los registros de todos los medios digitales disponibles en forma individualizada. En el caso del canal “oficinas comerciales”, deberán consolidarse las gestiones que se realicen en todas las oficinas y puntos de atención a usuarios habilitados.

4. Metodología de control.

La información suministrada por las Prestadoras para la conformación de los indicadores debe ser presentada en tiempo y forma, a fin de posibilitar su control. Dicha información estará sujeta a auditorías y controles por parte de la Autoridad Regulatoria.

Para ello, las Licenciatarías deberán disponer de un sistema integral que permita demostrar fehacientemente la validez de los valores remitidos y la trazabilidad de los mismos.

5. Revisión de los índices.

Los índices serán revisados por esta Autoridad Regulatoria cuando las circunstancias lo requieran, conforme a las resoluciones que la Autoridad Regulatoria emita sobre el particular.

6. REQUISITOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN (NUEVOS INDICADORES).

Debe considerarse que, la implementación de nuevos Indicadores conlleva iniciar un proceso de la recopilación y posterior análisis de la información, la que actualmente no está disponible en el ENARGAS, para conformar las bases que permitirán determinar los niveles de referencia de cada Indicador.

Este proceso de recopilación de información abarca tareas de diseño de estructura de datos, criterios de validación y desarrollo de reportes para la conformación de los indicadores.

Asimismo, si bien determinados datos a requerir pueden estar disponibles en las Licenciatarias, seguramente su generación y registración demandará la modificación y/o implementación de sistemas para tal fin.

Previo análisis de la información y conforme a la evolución de los canales de atención, este Organismo prevé establecer en un plazo mínimo de 2 años, estándares de cumplimiento obligatorio para las Licenciatarias de Distribución.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
AÑO DE LA RECONSTRUCCIÓN DE LA NACIÓN ARGENTINA

Hoja Adicional de Firmas
Anexo

Número:

Referencia: T.O. Resolución RESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS - Anexo II

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 15 pagina/s.

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA - GDE
Date: 2025.02.20 18:16:31 -03:00

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL
ELECTRONICA - GDE
Date: 2025.02.20 18:16:32 -03:00

ANEXO

GD – Títulos que contienen modificaciones.

Aclaración: el presente documento incluye únicamente los títulos de los indicadores de Operación y Mantenimiento (OM) y Protección Ambiental (PA) del Anexo III de la Resolución N.º RESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS que se proponen modificar. Los títulos e indicadores de OM y PA que no están mencionados en este documento se propone que se mantengan sin cambios.

INDICADORES DE PROTECCIÓN AMBIENTAL.

Indicador #1 – Ruidos en Plantas Reguladoras:

Valor de referencia

Se tomarán como valores de referencia para el Indicador, los siguientes:

Exterior zona residencial diurno: 55 dB (A)

Exterior zona residencial nocturno (de 21.00 a 6.00 hs.): 45 dB (A)

Estos valores se deberán verificar desde el punto más próximo de la vivienda más cercana a la planta reguladora.

En caso de existir en la localidad de emplazamiento de la planta, normas Municipales o Provinciales que regulen en materia de contaminación sonora, el cumplimiento de este indicador no exime al Prestador de cumplir con dicha reglamentación.

Para la Medición y Calificación de los ruidos se tendrá en cuenta la norma IRAM 4062. La Medición de los ruidos se hará en escala dB (A) lenta en Leq, con un medidor de nivel sonoro integrador, capaz de medir el intervalo de 30 a 120 dB (A), el cual deberá poseer un certificado de calibración homologado por el Instituto Nacional de Tecnología Industrial u otro organismo de certificación reconocido a tal fin. Las determinaciones del Nivel sonoro continuo equivalente se deberán obtener con mediciones de 5 minutos de duración (Para casos especiales se podrá medir de 5 a 10 minutos).

Si el ruido de fondo del lugar donde se debe efectuar la medición no puede ser determinado, el mismo podrá ser estimado tomando los niveles sonoros equivalentes en dos puntos a 100 metros de la planta de regulación, uno arriba y otro abajo en la dirección de la calle más transitada, la duración de las mediciones debe ser iguales, evitando medir fuentes puntuales, el valor de ruido de fondo estimado resultará como el promedio de las dos determinaciones.

En el caso de obtener valores mayores a los indicados como máximos, y si la diferencia con el ruido de fondo supera los 8 Db (A) se considerará que la planta no cumple con el indicador.

El 100% de las plantas del Prestador deberán cumplir con este indicador.

La determinación de la existencia de plantas que no cumplan con el indicador demandará del Prestador, la presentación ante el ENARGAS de un plan de trabajo para corregir dichas situaciones, dentro de un plazo que no deberá exceder los 30 días corridos a partir de su detección.

Incumplimientos

En el caso que alguna planta reguladora no cumpla con el valor de referencia fijado, y respetando las reglas del debido proceso, se aplicarán, las sanciones previstas en el Capítulo X de las Reglas Básicas de la Licencia de Distribución.

Para los casos en que una medición supere el nivel máximo permitido, se detecten riesgos ambientales o que se desprenda la probabilidad de producir daños a la salud, se deberán definir dentro de los 30 días de la detección de tales anomalías las medidas de adecuación o mitigación que correspondiera ejecutar, con sus correspondientes plazos. Posteriormente, y una vez finalizadas las adecuaciones pertinentes, se deberán medir nuevamente los ruidos en cuestión en los plazos que hubiere indicado el plan de mitigación correspondiente y comunicar los resultados al ENARGAS.

Especificaciones adicionales y forma de presentación:

El informe de ruidos en plantas reguladoras de presión podrá ser presentado hasta el 31 de enero próximo al año cumplido.

Indicador #2 – Ruidos en Plantas Compresoras:

Incumplimientos

En el caso de determinarse que existan incumplimientos, es decir, alguna planta compresora que no cumple con el valor de referencia fijado, y respetando las reglas del debido proceso, se aplicarán, de corresponder, las sanciones previstas en el Capítulo X de las Reglas Básicas de su Licencia de Distribución.

Para los casos en que una medición supere el nivel máximo permitido, se detecten riesgos ambientales o que se desprenda la probabilidad de producir daños a la salud, en función de infraestructura o características del medio próximo a las plantas, se deberán definir dentro de los 30 días de la detección de tales anomalías las medidas de adecuación o mitigación que correspondiera ejecutar, con sus correspondientes plazos. Posteriormente, y una vez finalizadas las adecuaciones pertinentes, se deberá medir nuevamente los ruidos en cuestión en los plazos que hubiere indicado el plan de mitigación correspondiente y comunicar los resultados al ENARGAS.

Especificaciones adicionales y forma de presentación:

Las Distribuidoras deberán realizar el relevamiento de ruidos en cada una de las plantas compresoras, indicando especialmente los valores medidos en cada uno de los lugares de trabajo, a saber, edificio de control (sala de control, cocina, comedor), edificio de oficinas (oficinas técnicas, sala de reuniones) y taller de mantenimiento.

Cada operador será responsable de planificar las mediciones para la época del año en la que haya mayor cantidad de máquinas en funcionamiento.

El informe de ruidos en plantas compresoras de presión podrá ser presentado hasta el 31 de enero próximo al año cumplido.

Además de la información solicitada, los datos resumen deberán presentarse en planilla Excel de acuerdo al siguiente formato (soporte magnético incluido).

Planta	Mediciones en edificio de control		Mediciones en edificio de oficinas		Medición en taller de mantenimiento	Acción correctiva	Fecha	Equipo
	Sala de control	Comedor	Oficinas	Salas				

Indicador #3 – Control de la Emisión de Gases Contaminantes:

6. Presentación de los Resultados e Información a ser suministrada al ENARGAS

Los informes con los resultados obtenidos deberán contener como mínimo la siguiente información.

- Fecha de realización de la medición.
- Condiciones climáticas (humedad relativa, velocidad y dirección del viento, temperatura y presión).
- Personal interviniente. Profesional responsable de la medición.
- Descripción de la metodología utilizada en la extracción de muestras y en su procesamiento. Normas empleadas en la medición.
- Equipos utilizados. Certificado de calibración en el cual figure: Tipo de equipo, fecha de calibración, fecha de vencimiento, valores del gas patrón para cada gas a medir.
- Esquema de ubicación de la sección de muestreo. Área de la sección. Distancia a curvas o codos, extremo de salida del conducto, etc. Ubicación de orificios en la sección. Referencia a equipos de monitoreo continuo si los hubiere.
- Comentarios y observaciones.
- Resultados. En el caso de determinaciones puntuales se incorporarán los resultados obtenidos a la planilla anual, según el siguiente modelo.
 - Fecha y hora (de inicio y finalización del muestreo)
 - O2% - NOx (mg/m3)
 - NOx (mg/m3N y ppm)

- CO (mg/m³)
- CO (mg/m³N y ppm)
- Observaciones

Los valores de NO_x en mg/m³N deben calcularse suponiendo que todo el NO contenido en los gases de escape se oxida a NO₂.

Se deberá remitir a la Autoridad Regulatoria la siguiente información de las máquinas que hayan operado durante el período de control:

Planta	Tipo de Maquina Fabricante	Modelo	Potencia en condiciones estándar (ISO)	Potencia entregada en el momento de la medición	Índices específicos de emisión en g. /HP.h	Horas de operación en el año	Emisiones de CO en toneladas por año (Ton/año)	Emisiones de NO _x en toneladas por año (Ton/año)

Todas las hojas de los informes que se confeccionaren al efecto, deberán estar firmadas por el responsable en materia de protección ambiental de la empresa y deberán estar a disposición.

El informe de mediciones de los gases de escape de cada máquina y los informes de los modelos de difusión y análisis de muestras de aire —en caso de corresponder—, podrán ser presentados hasta el 31 de enero próximo al año cumplido.

INDICADORES DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN DE GAS.

Subgrupo I Controles de fugas y mediciones

Indicador #2 – Fugas por Kilometro:

Valor de referencia

Los valores de referencia serán los informados durante los CINCO (5) años anteriores al año en estudio.

Se define Cantidad de Fugas Por Kilómetro, considerando aquellas fugas que:

Hayan sido detectadas a partir de denuncias recibidas por las Licenciatarias.

Hayan sido confirmadas y localizadas en Cañerías Principales y Servicios, quedando excluidas de este Indicador las fugas pertenecientes al sistema de la Distribuidora detectadas en las instalaciones ubicadas en

los gabinetes de regulación y medición y todas aquéllas surgidas de la búsqueda sistemática de fugas de las Compañías.

$$F_k = \frac{\sum f_d}{\sum l_k}$$

$$F_k^{97} = \frac{\sum f_d^{97}}{\sum l_k^{97}}$$

Donde:

F_k = Fugas por kilómetro.

f_d = Fugas detectadas y confirmadas a partir de denuncias realizadas por terceros, en el período de un año.

l_k = Longitud de la cañería, expresada en kilómetros al comienzo del período de evaluación.

F_k^{97} = Fugas por kilómetro de referencia, valor correspondiente a CINCO (5) años anteriores al año en estudio

f_d^{97} = Fugas detectadas y confirmadas a partir de denuncias realizadas por terceros, en el período de CINCO (5) años anteriores al año en estudio

l_k^{97} = Longitud de la cañería expresada en kilómetros correspondiente a CINCO (5) años anteriores al año en estudio

El valor de referencia será:

$$n_c = 100 \times \left[\frac{F_k^{97}}{F_k} \right]$$

$$nc \geq 97\%$$

Se considerará como longitud en kilómetros de la cañería, a la suma de las longitudes parciales de los sistemas de Distribución de Alta, Media y Baja presión expresadas en kilómetros al comienzo del período de evaluación.

-Indicador #3 – Tiempo promedio de reparación de fugas grado 2:

Cumplimiento

El indicador se dará por cumplido con un valor promedio > 85 %

Subgrupo II Control de plantas reguladoras

Indicador #4.a – Capacidad de Reserva de Plantas Reguladoras de Sistemas Aislados:

Valor de referencia

Las Licenciatarias recibieron los sistemas con una capacidad de reserva inicial y a medida que los sistemas se expandan este margen se reduce. Durante la Licencia esta capacidad podría verse agotada en muchos casos. Este Indicador tiene un carácter preventivo, ya que, advirtiendo esta situación, promueve una solución técnica para cada caso, evitando que se llegue a afectar el servicio al usuario ante la eventualidad de salida de servicio de una rama de regulación activa.

Una planta reguladora que alimenta un sistema aislado, tendrá capacidad de reserva cuando prescindiendo del mayor de sus ramales, el o los ramales de reserva puedan suplir a este para que la planta reguladora pueda transferir el caudal máximo histórico requerido.

El valor de referencia para ellas será el porcentaje de plantas aisladas que posean ramal de reserva, con respecto del número total de plantas de ese tipo de la Licenciataria.

$$nc = \left[\frac{P_r - P_r^{sr}}{P_r} \right] \times 100$$

Donde:

nc = Valor de referencia.

P_r = Número total de plantas que alimentan un ramal aislado.

P_r^{sr} = Número de plantas que alimentan un ramal aislado sin ramal de reserva.

El 100% de las plantas del Prestador deben cumplir con este Indicador.

Periodicidad

El cumplimiento del Indicador por parte de la Licenciataria será permanente, en tanto que la verificación y evaluación final por parte del ENARGAS será anual.

Las Licenciatarias enviarán al ENARGAS, antes del 31 de enero de cada año, una planilla registrando el desempeño de las instalaciones a controlar en el transcurso del período anterior

Toda vez que una Planta Reguladora deje de estar en un Sistema Aislado para estar en un Sistema Ligado, se deberá reflejar el cambio en la actualización de la información en el año inmediato posterior a su interconexión.

A su vez, el ENARGAS podrá requerir la ampliación de la información que las Licenciatarias hayan entregado a fin de cumplir con las pautas establecidas.

Indicador #4. b – Capacidad de Reserva de Plantas Reguladoras de Sistemas

Ligados:

Periodicidad

El cumplimiento del Indicador por parte de la Licenciataria será permanente, en tanto que la verificación y evaluación final por parte del ENARGAS será anual.

Las Licenciatarias enviarán al ENARGAS, antes del 31 de enero de cada año, una planilla registrando el desempeño de las instalaciones a controlar en el transcurso del período anterior

Subgrupo III Atención de Emergencias - Indicador #7 – Interrupción de suministro

Metodología de cálculo del para el Indicador N° 7²⁴

Debido a que los Indicadores deben cumplir, entre otras, con las siguientes características:

- Ser representativos del comportamiento del sistema.
- Ser fáciles de entender y cuantificar.

se propone el siguiente modelo para obtener el puntaje que representará al Indicador dentro del Orden de Mérito (anual), a partir de los valores de referencia $I_c^{1^\circ}$ e $I_c^{2^\circ}$ (minutos de corte por usuario por semestre).

En función que el indicador evalúa el nivel de continuidad con que es prestado el servicio a usuarios definidos como ininterumpibles, es de esperarse valores de I_c muy bajos respecto de la cantidad de minutos que el servicio es prestado por año ($365 \times 24 \times 60 = 525.600$ min.), esto se corroboró una vez recibidos los resultados obtenidos por las propias Licenciatarias.

Consideraciones:

- ✓ El puntaje 100 se alcanzará cuando la Distribuidora no haya afectado con interrupciones, de acuerdo a las consideraciones establecidas en el propio indicador, a ninguno de sus clientes ininterumpibles durante los dos semestres analizados ($I_c^{1^\circ}$ e $I_c^{2^\circ} = 0$).
- ✓ Si el puntaje resulta del cociente entre los minutos que el servicio fue prestado en forma continua y los minutos totales del año, resultan valores muy cercanos a cien y en la práctica el indicador no mostraría diferencias apreciables entre las Licenciatarias aun cuando sus gestiones al respecto hayan sido muy dispares.
- ✓ Para el primer año a la Licenciataria que obtenga el valor más bajo del Indicador N° 7, le corresponderá un puntaje igual a 80. En función de esta convención queda definido el valor del parámetro n incluido en la fórmula del modelo que se indica a continuación, el cual resultará fijo, de manera que el puntaje obtenido por una Licenciataria pueda ser comparable a lo largo del tiempo.

Modelo:

Teniendo en cuenta las consideraciones descriptas se desarrolló el modelo matemático que les diera satisfacción, de acuerdo a la siguiente fórmula.

$$P_7 = 100 \times n \times \left[\left[\frac{525600 - I_c^{1^\circ} - I_c^{2^\circ}}{525600} \right] - \left[1 - \frac{1}{n} \right] \right]$$

Donde:

24

P_7 = Puntaje del Indicador N° 7.

n = Parámetro adimensional. (18000)

$I_c^{1^\circ}$ = Minutos de corte en el primer semestre.

$I_c^{2^\circ}$ = Minutos de corte en el segundo semestre.

Cumplimiento:

Se dará por cumplido el indicador en los casos en que

$$P_7 > 80\%$$

El incumplimiento será pasible de apertura de un procedimiento sancionatorio.

INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO TÉCNICO DE LOS SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN DE GAS - A EVALUAR Y DESARROLLAR VIABILIDAD DE IMPLEMENTACIÓN – NUEVO INDICADOR

Subgrupo IV – Prevención de daños

Indicador OM#8 – Cantidad de Roturas por terceros en los sistemas de distribución por cantidad de usuarios por Kms de cañerías.

Definición:

Indicador de roturas acontecidas por terceros en Obras en la Vía Pública, con respecto al número de usuarios y los kilómetros de cañería que tiene la Distribuidora en un periodo determinado.

Objetivo: Impulsar a las Licenciatarias a que actúen en forma eficiente para minimizar la aparición de roturas por terceros en sus sistemas de distribución de gas, empleando metodologías proactivas de forma que tomen activamente el control y decidan qué hacer en cada momento, anticipándose a los acontecimientos.

En ese sentido, se persigue asegurar el efectivo cumplimiento de la obligación establecida en la Sección 614 de la NAG 100, a fin de mejorar la seguridad del sistema y disminuir el riesgo hacia las personas y los bienes involucrados.

Las roturas por terceros son las acontecidas por obras o tareas en la vía pública realizadas por particulares, excavadores, empresas, organismos públicos, etc.

El indicador se calculará de la siguiente manera:

Datos a tener en cuenta para el cálculo

- Roturas de cañerías por terceros por año calendario (r)
- Usuarios totales por año calendario (~~u~~)
- Kilómetros de red por año calendario (k)

Calculamos en primer lugar el índice Ru^n , que es el cociente de número de roturas de terceros por usuario por kilómetro mediante la siguiente fórmula:

$$Ru^n = (r \times k) / u$$

Donde

Ru^n = Roturas por terceros por usuarios por kilómetros por año

r = número de roturas por terceros por año

u = número total de usuarios por año

k = número total de kilómetros de cañerías por año

n = año calendario

Por otro lado, calculamos el promedio del índice de rotura de los dos años anteriores al de estudio de la siguiente manera:

$$Rp_2 = (Ru^{n-1} + Ru^{n-2}) / 2$$

Donde

Rp_2 = Roturas por terceros promedio de los dos últimos años.

Ru^{n-1} = número de roturas por terceros del año anterior

Ru^{n-2} = número de roturas por terceros durante dos años antes del periodo en análisis

Con estos datos obtenidos lo reemplazaremos en la siguiente fórmula para calcular el indicador

$$I_R = 100 \times ((1 - Ru^n / Rp_2) - (1 - 1 / 0.1)) * 0.1$$

Donde

I_R = Indicador de roturas por terceros por año

Ru^n = Índice de roturas por terceros por usuarios por kilómetros por año

Rp_2 = Índice de roturas por terceros promedio de los dos últimos años.

0.1 = número adimensional para que en el caso de $Ru^n = Rp_2$, el indicador de un valor del 90%

Cumplimiento:

Se dará por cumplido el indicador en los casos en que

$$I_R \geq 90\%$$

El incumplimiento será pasible de apertura de un procedimiento sancionatorio. Para la apertura de un proceso sancionatorio el incumplimiento deberá ser de dos años consecutivos.

El año incumplido no podrá ser tomado para confeccionar el promedio requerido (Rp_2)

Periodicidad:

El cumplimiento del Indicador por parte de la Licenciataria será permanente, en tanto que la verificación y evaluación final por parte del ENARGAS será anual.

Las Licenciatarias enviarán al ENARGAS, antes del 31 de enero de cada año, una planilla registrando el número de roturas a controlar en el transcurso del período anterior.

Método de Control:

Efectuando auditorias de los valores declarados.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
AÑO DE LA RECONSTRUCCIÓN DE LA NACIÓN ARGENTINA

Hoja Adicional de Firmas
Anexo

Número:

Referencia: ANEXO

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 11 pagina/s.

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA - GDE
Date: 2025.02.24 11:11:12 -03:00

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL
ELECTRONICA - GDE
Date: 2025.02.24 11:11:13 -03:00

ANEXO IV

INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE

Aclaración: el presente documento incluye únicamente los títulos de los indicadores de Operación y Mantenimiento (OM) y Protección Ambiental (PA) del Anexo IV de la Resolución N.º RESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS que se proponen modificar. Los títulos e indicadores de OM y PA que no están mencionados en este documento se propone que se mantengan sin cambios.

Indicador OM#2 – Estado de los Gasoductos (Integridad Estructural):

Información a ser suministrada

Esta deberá ser:

- En forma trimestral, una planilla detallando las MAPOs de cada tramo del sistema.
- Cada vez que se pase un scraper instrumentado para la detección de defectos volumétricos (pérdidas de metal), se deberá remitir, en el término de 30 días corridos de recibido el reporte final validado, la siguiente información:
 1. Toda pérdida de metal reportada con profundidad mayor o igual al 80% del espesor y/o FER (MAPO/Presión de Falla) mayor o igual a 0,9 indicando las medidas de mitigación inmediatas tomadas.
 2. Toda pérdida de metal reportada con profundidades entre el 60% y 80% del espesor y/o FER (MAPO/Presión de Falla) entre 0,72 y 0,9, indicando el cronograma de intervenciones.
 3. Un gráfico incluyendo todas las indicaciones de pérdida de metal reportadas por la herramienta, detallando FER (MAPO/Presión de Falla) y Profundidad (% del espesor) en función de la distancia (progresiva reportada).
- Anualmente, antes del 31 de enero, deberá remitir el listado de todas las verificaciones/ reparaciones o acciones realizadas sobre los resultados de integridad en el año precedente por tramo, indicando la fecha de su realización y la fecha de descubrimiento de la condición, y las intervenciones a realizar durante el año en curso. Además, deberá remitir el listado y gráfico de severidad de defectos actualizado, según la última corrida de inspección interna (y/o evaluación directa), atenuado por las intervenciones realizadas de cada tramo de su sistema.

Indicador OM#5 – Capacidad de Reserva de Plantas Reguladoras de Sistemas Aislados:

Consideraciones y Criterios

Una planta reguladora que alimenta un sistema aislado, tendrá capacidad de reserva cuando prescindiendo del mayor de sus ramales, el o los ramales de reserva puedan suplir a este para que la planta reguladora pueda transferir el caudal máximo histórico requerido.

Periodicidad

El cumplimiento del Indicador por parte de la Licenciataria será permanente, en tanto que la verificación y evaluación final por parte del ENARGAS será anual.

Las Licenciatarias enviarán al ENARGAS, antes del 31 de enero de cada año, una planilla registrando el desempeño de las instalaciones a controlar en el transcurso del período anterior.

Toda vez que una Planta Reguladora deje de estar en un Sistema Aislado para estar en un Sistema Ligado, se deberá reflejar el cambio en la actualización de la información en el año inmediato posterior a su interconexión.

A su vez, el ENARGAS podrá requerir la ampliación de la información que las Licenciatarias hayan entregado a fin de cumplir con las pautas establecidas.

Indicador OM#6 – Tiempo de Respuesta ante Emergencias:

Definición

Tiempo máximo en que la Licenciataria deberá restablecer el servicio interrumpido a raíz de la Emergencia, desde el momento en que se toma conocimiento del hecho y hasta restablecer la continuidad del servicio de transporte de gas.

Objetivo

Impulsar la organización de estructuras acordes que actúen en forma eficiente ante Emergencias, dentro de tiempos preestablecidos; mejorar la seguridad del sistema y disminuir el riesgo hacia personas y los bienes involucrados.

Asegurar el efectivo cumplimiento de la obligación establecida en el punto 4.2.2 de las Reglas Básicas de la Licencia de Transporte, estableciendo el alcance del deber de continuidad del servicio antes situaciones de Emergencia.

Valor de referencia

Tiempo de respuesta inmediata (TRI)

El TRI es el tiempo transcurrido entre que la Licenciataria toma conocimiento de la Emergencia y el arribo al lugar del Personal Calificado, para realizar la Acción Inmediata, este será inferior a 2 horas.

Adicionalmente, en un periodo menor a 2 horas de haber arribado al sitio de la Emergencia, deberá ponerse en conocimiento de la Autoridad Regulatoria un informe preliminar de lo acontecido.

Por Acción Inmediata se entiende: la intervención sin demora de Personal Calificado, con el propósito de evaluar y adoptar las medidas necesarias.

Por Personal Calificado se entiende: personal de la Licenciataria o autorizado por esta.

Las Emergencias que se tendrán en cuenta para este Indicador son todos los Accidentes que se produzcan de acuerdo a lo descrito en la norma NAG 102.

Tiempo de restablecimiento del servicio (TRS)

En este caso se evaluará el tiempo máximo transcurrido desde el momento en que se toma conocimiento de la Emergencia y hasta restablecer la continuidad del servicio de

transporte de gas, sea a través de la solución definitiva o a través de medidas alternativas o provisorias.

	Circunstancias	TRS
NIVEL 1	Terreno transitable	36 horas
NIVEL 2	Terreno intransitable por razones meteorológicas	3 días
NIVEL 3	Laguna, bañado, ríos y terreno montañoso	6 días

Los TRS tienen incluido el TRI, toda vez que ambos parámetros serán considerados en forma independiente. Estos tiempos no son aplicables para aquellos casos excepcionales tales como el Estrecho de Magallanes, ríos caudalosos, grandes bañados, reservas ecológicas declaradas por autoridad competente y zonas de alta montaña.

Si bien los TRS y los TRI, anteriormente indicados se consideran razonables, en cada caso que superen los mismos las Transportistas expondrán las circunstancias en cada caso, a los efectos de su excepción.

Incumplimientos

Se considera que existe un incumplimiento cuando se den cualquiera de estas situaciones:

- La Licenciataria se haya excedido en el TRI prefijado.
- La Licenciataria no haya enviado un informe preliminar en el término de 2 horas de haber arribado al sitio de la Emergencia.
- La Licenciataria se haya excedido en el TRS de acuerdo a los niveles prefijados.

En tales casos, y respetando las reglas del debido proceso, se aplicarán, de corresponder, las sanciones previstas en el Capítulo X de las Reglas Básicas de su Licencia de Transporte.

Indicador PA#1 – Control de la Emisión de Gases Contaminantes:

6. Presentación de los Resultados e Información a ser suministrada al ENARGAS

Los informes con los resultados obtenidos deberán contener como mínimo la siguiente información.

- Fecha de realización de la medición.
- Condiciones climáticas (humedad relativa, velocidad y dirección del viento, temperatura y presión).
- Personal interviniente. Profesional responsable de la medición.
- Descripción de la metodología utilizada en la extracción de muestras y en su procesamiento. Normas empleadas en la medición.
- Equipos utilizados. Certificado de calibración en el cual figure: Tipo de equipo, fecha de calibración, fecha de vencimiento, valores del gas patrón para cada gas a medir.
- Esquema de ubicación de la sección de muestreo. Área de la sección. Distancia a curvas o codos, extremo de salida del conducto, etc. Ubicación de orificios en la sección. Referencia a equipos de monitoreo continuo si los hubiere.
- Comentarios y observaciones.

- Resultados. En el caso de determinaciones puntuales se incorporarán los resultados obtenidos a la planilla anual, según el siguiente modelo.
 - Fecha y hora (de inicio y finalización del muestreo)
 - O₂% - NO_x (mg/m³)
 - NO_x (mg/m³N y ppm)
 - CO (mg/m³)
 - CO (mg/m³N y ppm)
 - Observaciones

Los valores de NO_x en mg/m³N deben calcularse suponiendo que todo el NO contenido en los gases de escape se oxida a NO₂.

Se deberá remitir a la Autoridad Regulatoria la siguiente información de las máquinas que hayan operado durante el período de control:

Planta	Tipo de Maquina Fabricante	Modelo	Potencia en condiciones estándar (ISO)	Potencia entregada en el momento de la medición	Índices específicos de emisión en g. /HP.h	Horas de operación en el año	Emisiones de CO en toneladas por año (Ton/año)	Emisiones de NO _x en toneladas por año (Ton/año)

Todas las hojas de los informes que se confeccionaren al efecto, deberán estar firmadas por el responsable en materia de protección ambiental de la empresa y deberán estar a disposición.

El informe de mediciones de los gases de escape de cada máquina y los informes de los modelos de difusión y análisis de muestras de aire —en caso de corresponder—, podrán ser presentados hasta el 31 de enero próximo al año cumplido.

Indicador PA#2 – Ruidos en Plantas Regulatoras:

Incumplimientos

En el caso de determinarse que existan incumplimientos, es decir, alguna planta reguladora que no cumple con el valor de referencia fijado, y respetando las reglas del debido proceso, se aplicarán, de corresponder, las sanciones previstas en el Capítulo X de las Reglas Básicas de su Licencia de Transporte.

Para los casos en que una medición supere el nivel máximo permitido, se detecten riesgos ambientales o que se desprenda la probabilidad de producir daños a la salud, se deberán definir dentro de los 30 días de la detección de tales anomalías las medidas de adecuación o mitigación que correspondiera ejecutar, con sus correspondientes plazos. Posteriormente, y una vez finalizadas las adecuaciones pertinentes, se deberán medir nuevamente los ruidos en cuestión en los plazos que hubiere indicado el plan de mitigación correspondiente y comunicar los resultados al ENARGAS.

Periodicidad

El cumplimiento del Indicador debe ser permanente. Las Licenciatarias deberán informar los valores obtenidos de las mediciones, efectuadas durante operaciones rutinarias de mantenimiento, al final de cada período anual. La frecuencia con que las mediciones deben ser realizadas es una cada mes durante el "Período Invernal" (del 1º de mayo al

30 de septiembre) y una determinación el resto del año. _Cada operador será responsable de determinar la necesidad para la ejecución de mediciones de ruido en horario diurno o nocturno, asegurando los niveles de ruido adecuados para cada momento del día. Ello, sin perjuicio de atender reclamos que pudiera recibir para su medición en el horario respectivo.

El número de determinaciones que deberán efectuar anualmente los prestadores podrá reducirse a la mitad (dos en el período invernal y otra el resto del año), en el caso de haberse verificado durante el período de evaluación anual anterior, que el nivel alcanzado supera el 95%. Esta disminución de la frecuencia será aplicable solamente a las plantas que hayan cumplido con el indicador.

Especificaciones adicionales y forma de presentación

Las transportistas deberán remitir elementos gráficos de planos o croquis a escala, con la información de la estación y el/los asentamiento/s cercano/s.

La Transportista deberá indicar las fechas de toma de las mediciones. Las mediciones deberán ser efectuadas sobre todas aquellas estaciones que dentro de un radio de 1.000 m. tengan algún asentamiento poblacional.

En caso de incumplimiento de la normativa vigente deberá informar los trabajos necesarios para mitigar los efectos, para el año en curso.

El informe de ruidos en plantas reguladoras de presión podrá ser presentado hasta el 31 de enero próximo al año cumplido.

Además, se deberá remitir a la Autoridad Regulatoria los datos resumen del periodo de control que se detallan a continuación:

Estación	Distancia al asentamiento	Tipo de asentamiento	Decibeles medidos en el perímetro del asentamiento	Fecha de la medición	Equipo	Cumple	Acción correctiva

Indicador PA#3 – Ruidos en Plantas Compresoras:

Incumplimientos

En el caso de determinarse que existan incumplimientos, es decir, alguna planta compresora que no cumple con el valor de referencia fijado, y respetando las reglas del debido proceso, se aplicarán, de corresponder, las sanciones previstas en el Capítulo X de las Reglas Básicas de su Licencia de Transporte.

Para los casos en que una medición supere el nivel máximo permitido, se detecten riesgos ambientales o que se desprenda la probabilidad de producir daños a la salud, en función de infraestructura o características del medio próximo a las plantas, se deberán definir dentro de los 30 días de la detección de tales anomalías las medidas de adecuación o mitigación que correspondiera ejecutar, con sus correspondientes plazos. Posteriormente, y una vez finalizadas las adecuaciones pertinentes, se deberá medir nuevamente los ruidos en cuestión en los plazos que hubiere indicado el plan de mitigación correspondiente y comunicar los resultados al ENARGAS.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
AÑO DE LA RECONSTRUCCIÓN DE LA NACIÓN ARGENTINA

Hoja Adicional de Firmas
Anexo

Número:

Referencia: Anexo GT - Propuestas de modificación RESFC-2019-818- APN-DIRECTORIO#ENARGAS

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 6 pagina/s.

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA - GDE
Date: 2025.03.10 15:37:15 -03:00

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL
ELECTRONICA - GDE
Date: 2025.03.10 15:37:16 -03:00



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
AÑO DE LA RECONSTRUCCIÓN DE LA NACIÓN ARGENTINA

Anexo

Número:

Referencia: Anexos DDG - Propuestas de modificación RESFC-2019-818- APN-DIRECTORIO#ENARGAS

ANEXO III

INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN

Licenciatarias de Distribución

INDICADORES DE TRANSPARENCIA DEL MERCADO

Indicador #1 - Publicación de la Demanda Prioritaria

Definición

Publicación de las estimaciones realizadas por la Distribuidora de la Demanda Prioritaria para el Día Operativo (DO) y hasta DOn+5.

Objetivo

Contar con una herramienta que permita, a los sujetos de la industria, prever las condiciones del mercado en cuanto al abastecimiento en el corto plazo y propender a un eficiente aprovechamiento de los recursos.

Procedimiento

El procedimiento consiste en la publicación de la Demanda Prioritaria estimada e informada por parte de la Licenciataria al ENARGAS, información que actualmente ingresa mediante Protocolo de Transferencia de Datos Estimación Diaria Final (EDF), a saber:

- Día operativo.
- Segmento: Demanda Prioritaria.
- Volumen estimado.
- Consumo real (DOn-1)

Dicha información deberá estar disponible en el ENARGAS antes de las 14hs del día operativo en curso, otorgándose una tolerancia de 15 minutos tal lo establecido en el Protocolo EDF.

Valores de referencia

Porcentaje de los días del período invernal que la información ingresó dentro del límite horario. Las Licenciatarias deberán alcanzar un valor superior al 95% y se evaluará dentro del período invernal.

Periodicidad

La verificación del cumplimiento del Indicador será anual concluido el período invernal.

Método de Control

Control de datos ingresados vía FTP.

Incumplimientos

En el caso que no se alcancen los valores de referencia fijados, y respetando las reglas del debido proceso, se aplicarán las sanciones previstas en el Capítulo X de las Reglas Básicas de la Licencia de Distribución.

Indicador #2 - Publicación de confirmaciones de gas y desbalances por segmento de Demanda

Definición

Publicación de la relación entre los volúmenes consumidos y confirmados en cada Día Operativo por segmento de demanda abastecida con transporte de la Distribuidora.

Objetivo

Contar con una herramienta que le permita al ENARGAS recibir la conformación interna del desbalance de la Distribuidora como Cargador, respecto de los distintos segmentos de demanda (Prioritaria, GNC, Industria y Usina) que la misma abastece con transporte propio, de manera tal de asegurar el abastecimiento de usuarios prioritarios, la normal operación de los sistemas de transporte y distribución, y propender a un eficiente aprovechamiento de los recursos.

Procedimiento

La información a suministrar por la Licenciataria al ENARGAS consiste en un detalle diario de consumo vs gas confirmado abierto por segmento:

- Día operativo (DOn-2).
- Segmento (Prioritaria, GNC, Industria y Usina).
- Volumen consumido (City Gate).
- Volumen confirmado (City Gate).
- Desbalance - (mismo signo que sistema de transporte)
- Relación porcentual entre Desbalance y volumen consumido.
- Relación porcentual entre Desbalance por segmento y Desbalance con Sistema de Transporte

De la información remitida mediante Protocolo de Transferencia de Datos EDF, se publicarán únicamente las relaciones porcentuales que servirán como base para la determinación del Indicador, que permite conocer la eficiencia general lograda por la Distribuidora para preservar el sistema en su conjunto.

Valores de referencia

Porcentaje de los días que la información ingresó dentro del límite horario. Las Licenciatarias deberán alcanzar valor superior al 95%.

Periodicidad

La verificación del cumplimiento del Indicador será diaria para lo cual las Licenciatarias deberán remitir antes de las 14hs. del segundo día corrido posterior al informado, contemplando los 15 minutos de tolerancia en un todo de acuerdo a lo establecido en el Protocolo EDF.

Método de Control

Control de datos ingresados vía FTP.

Incumplimientos

En el caso que no se alcancen los valores de referencia fijados, y respetando las reglas del debido proceso, se aplicarán las sanciones previstas en el Capítulo X de las Reglas Básicas de la Licencia de Distribución.

ANEXO IV

INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE

Licenciatarias de Transmisión

INDICADOR DE TRANSPARENCIA DEL MERCADO

INDICADOR #1 – Indicador de Transparencia de Transporte

Definición

a- Publicación de los eventos críticos del Sistema de Transporte.

b- Publicación diaria del despacho operativo de gas dentro del Sistema de Transporte.

La publicación de la información remitida por parte de cada Transportista se efectuará en la página web del ENARGAS.

Objetivos

El presente indicador surge como un método normalizado que permitiría conocer las transacciones llevadas a cabo en cada día operativo, de manera de obtener información sobre quiénes son los poseedores de la capacidad, los movimientos diarios y la capacidad remanente en cada gasoducto o sistema de transporte de gas natural, para propender a una mayor eficiencia y competitividad.

Para esto, cada Transportista debe informar los datos del día operativo, detallando los puntos de inyección, los puntos de entrega identificando cada uno de los cargadores con su capacidad autorizada agrupados por subzona tarifaria detallando dentro de la misma los volúmenes entregados y los tipos de contratos que utiliza, ello es TF, TI, y/o ED.

Es así que, la publicación del despacho diario tiene como objetivo ser una herramienta más de información de las operaciones diarias por parte de las Transportistas, mientras que la información de afectaciones dentro del Sistema de Transporte da mejores datos a los sujetos de la industria y al público en general.

Información a ser suministrada

Esta deberá ser:

a) EVENTOS CRÍTICOS DEL SISTEMA DE TRANSPORTE: Son aquellos eventos extraordinarios que afectan la normal prestación del servicio de transporte firme.

Se considerará cumplido en término el envío de información si ésta se encuentra disponible dentro de las 24 hs. de producido el evento.

La información a enviar respecto de este punto deberá contener: 1) Lugar, fecha y hora del evento; 2)

Breve descripción del hecho; 3) Perjuicios ocasionados y 4) Medidas adoptadas por la Licenciataria.

Además, esta información deberá ser remitida por correo electrónico a los Cargadores afectados.

b) DESPACHO DIARIO DEL SISTEMA DE TRANSPORTE: Este punto incluye el envío de información de programación de inyección por cada zona de recepción y los datos diarios de programación de entrega por cada subzona tarifaria, con las correspondientes reprogramaciones.

La remisión de los datos de cada día operativo se realizará según lo establecido en el Tablero de Estado Operativo del Sistema (TEOS), protocolo de transferencia de información entre las Licenciatarias de Transporte y ENARGAS, correspondiente a los archivos:

- PIC - Programación de Inyección por Cargador y Punto de Recepción,
- PEC - Programación de Entrega por Cargador y Punto de Entrega,
- RIC - Reprogramación de Inyección por cargador y Punto de Recepción,
- REC - Reprogramación de Entrega por Cargador y Punto de Entrega.

Los archivos antes citados contendrán la información detallada en el protocolo TEOS, o en el que en el futuro lo reemplace.

Las programaciones corresponden al día operativo siguiente al informado y deberán ser presentados a las 17 horas. Las reprogramaciones corresponden a la última del día operativo en curso y deberán ser presentados a las 23 horas, sean estas definitivas o sujetas a confirmación. La recepción de los archivos tendrá una tolerancia de 15 minutos, tal lo establecido en el protocolo.

Los archivos de los días anteriores deberán estar disponibles, hasta acumular un año de registros en tanto que toda información anterior podrá ser solicitada por cualquier interesado.

Evaluación de cumplimiento

La evaluación del ítem a) se efectuará verificando que la Transportista informe la ocurrencia del evento dentro de las 24 hs. de producido el mismo.

Para la evaluación del ítem b), se tendrá en cuenta para cada día si se ha cumplido que la información se encuentre disponible, antes de las 17 hs. de cada día operativo (Programación de Inyección y Entregas) y antes de las 23 hs. de cada día operativo (Reprogramación de Inyección y Entregas), con una tolerancia de 15 minutos tal lo establecido en el protocolo TEOS.

La expresión matemática a tener en cuenta para la evaluación anual del cumplimiento del ítem b) es la siguiente:

Donde:

I_t = Indicador de Transparencia anual.

D_a = Días del año evaluado.

D_i = Días en que se produjo algún incumplimiento en tiempo del punto b).

Con relación al ítem a) la evaluación será por evento, es decir se evaluará individualmente.

Valor de referencia

El indicador de transparencia anual debe verificarse en un 95%.

Periodicidad

El cumplimiento del Indicador por parte de la Licenciataria será diario, en tanto que el seguimiento del ENARGAS será diario y la evaluación final será anual.

Método de control

Podrá ser evaluado el cumplimiento diario en tiempo y forma de la requisitoria impuesta por el Indicador.

Incumplimientos

En el caso de determinarse incumplimientos, es decir, situaciones en las que la Licenciataria no haya cumplido con los valores de referencia previstos, y respetando las reglas del debido proceso, se aplicarán las sanciones previstas en el capítulo X de las Reglas Básicas de su Licencia.