

BUENOS AIRES, 17 ABR 2002

VISTO los Expedientes ENARGAS N° 3928, 3929, 3930, 3931, 3932, 3933, 3934, 3935, 3936, 3937 y 3938 del Registro de esta Autoridad Regulatoria, lo dispuesto por la Resolución ENARGAS N° 1192/99 y el INFORME GR/GAL N° 8/01 elevado por las Gerencias de Regiones y Asuntos Legales, y

CONSIDERANDO:

Que en la mencionada Resolución se estableció un ranking u orden de mérito donde se visualizarían las ubicaciones relativas de cada una de las empresas en lo que respecta a la Calidad del Servicio Comercial, de manera de *fomentar la competencia por comparación con las mejores posicionadas.*

Que el ranking se establece sobre la base del resultado de la suma de los porcentajes de cumplimiento que obtiene cada Licenciataria respecto a los "niveles de referencia" fijados para cada uno de los siete Índices considerados en el Orden de Mérito final, afectados de sus respectivos porcentajes de incidencia.

Que en la Resolución 1192/99 se considera en el Orden de Mérito una distribución uniforme de la incidencia de cada índice (14%).

Que a la vista de los resultados obtenidos hasta el presente, se ha podido determinar que la citada metodología induce una perturbación en la evaluación que, a la vista de los resultados, provocaría una errónea asignación de los recursos de las Licenciatarias al índice de menor relevancia con el objeto de mejorar su posición relativa en el ranking, en detrimento del índice de mayor incidencia.



Que en este aspecto, analizada en la práctica la evolución de los índices del Grupo A, se observó que esa distribución no reflejaba la verdadera participación de cada uno de los integrantes del grupo en la cantidad total de reclamos presentados en las empresas.

Que asimismo, incluir en la clasificación al Índice Cantidad de Reclamos implica tomar en cuenta dos veces las cantidades de reclamos consideradas para los índices del Grupo "A", por ser éste, la suma de los índices Gestión de Facturación, Inconvenientes en el Suministro y Gestión de Prestaciones.

Que esta situación dio lugar a que se comenzara a estudiar una estructura distinta del Orden de Mérito, de manera que reflejara lo que sucede en la práctica.

Que por ello se analizaron distintas alternativas, adoptando diferentes bases conceptuales para la conformación del ranking.

Que los resultados de estas nuevas evaluaciones, según el temperamento seleccionado, o hacen variar sustancialmente las posiciones relativas de las Licenciatarias, o las agrupan a todas en un entorno muy próximo al nivel correspondiente al 100%, desfavoreciendo, de esa manera, a las que sobresalen superando los niveles de referencia.

Que en estas condiciones, los formatos tampoco aportan ni información relevante a los especialistas del tema, como también a los usuarios en general, quienes desearían ver reflejada en la presentación una fuente de información que les permita evaluar el verdadero comportamiento relativo de las distintas licenciatarias.



Que tampoco fomentan la competencia por comparación entre las empresas participantes, en virtud a que los métodos descriptos precedentemente, o nivelan aptitudes, o bien desalientan la emulación a las mejores posicionadas.

Que ante esta circunstancia, se interpreta que la información de mayor interés general surge del análisis directo de las posiciones relativas que las licenciatarias alcanzan en cada índice en particular.

Que es justamente la práctica mencionada en el párrafo precedente, la que aparecería como la más objetiva de los procedimientos analizados.


Que el Directorio del ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS resulta competente para el dictado de la presente Resolución en virtud delo dispuesto en el artículo 52 inciso c) de la Ley N° 24.076.

Por ello,

EL DIRECTORIO DEL ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- Reemplazar lo establecido en la Resolución ENARGAS 1192/99, Anexo I, REGLAMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL MEDIANTE "INDICADORES DE CALIDAD", ÍNDICE GLOBAL. ORDEN DE MÉRITO. PUBLICACIÓN, para la conformación del Orden de Mérito en lo que respecta a CALIDAD DE SERVICIO COMERCIAL, por la publicación directa de la clasificación de cada Licenciataria en cada índice en forma particular (un Orden de Mérito para cada índice).



ARTÍCULO 2º.- La presente reglamentación tendrá vigencia a partir de la notificación a las Licenciatarias de Distribución.

ARTÍCULO 3º.- Notifíquese a las Licenciatarias de Distribución y a las Asociaciones de Usuarios y Consumidores, reconocidas por la Autoridad Competente, en los términos del Artículo 41 del Decreto N° 1759/72 (T.O. 1991), publíquese, dése a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL y archívese.

RESOLUCIÓN ENARGAS N° 2594




Ing. JOSÉ ANDRÉS REPAR
VICEPRESIDENTE
ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS



Ing. HECTOR E. FORMICA
PRESIDENTE
ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS

EL PRESENTE ACTO ADMINISTRATIVO HA SIDO SUSCRITO POR LA TOTALIDAD DE LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO DEL ENARGAS CON MANDATO VIGENTE. CONSTE



.....
Dra. Marcela Paula Valdez
SECRETARIA DEL DIRECTORIO