



**República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional**  
2019 - Año de la Exportación

**Anexo de firma conjunta**

**Número:**

**Referencia:** EX-2018-59708651-APN-GAL#ENARGAS - ANEXO I.

---

**ANEXO I**

**REGLAMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL MEDIANTE**

**"INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO"**

**AMBITO DE APLICACIÓN:**

La presente reglamentación tiene por objeto establecer el alcance y los criterios para el cumplimiento por parte de las Licenciatarias del Servicio de Transporte y de Distribución de Gas Natural de las obligaciones emergentes del sistema de Indicadores periódicos de la calidad del servicio licenciado.

**OBJETIVOS:**

El objetivo de fijar los Indicadores de Calidad de Servicio se basa en la necesidad de observar la calidad de servicio en su conjunto, verificando el nivel de las prestaciones, conforme los parámetros enunciados en los apartados subsiguientes. De este modo, sintéticamente y a través de ciertos índices, se intenta reflejar la calidad de los servicios prestados al cliente.

El modelo de Indicadores a aplicar es de "una sola dirección", ya que no se prevén recompensas, atento que esta Autoridad considera que existen fuertes incentivos dado el modelo de regulación vigente (por Tarifas Máximas).

Los Indicadores se basan en la no discriminación, atento que todos los usuarios de gas tienen derecho a recibir el mismo nivel básico de Calidad de Servicio.

Los Indicadores aprobados reúnen las siguientes características:

- Son representativos del comportamiento del sistema.
- Son fáciles de entender y cuantificar.
- Son imparciales.
- Los datos requeridos para su evaluación son: trazables, verificables, no alterables y posibles de obtener por una fuente independiente.
- Son auditables por terceras partes para determinar su certeza e imparcialidad.
- Están relacionados con el mantenimiento de la calidad de servicio al cliente.
- Permiten a los sujetos de la industria tomar conocimiento de la información relevante acerca del sistema.

#### CONCEPTO:

Los Indicadores abarcan aspectos **técnicos** y **comerciales** acorde con niveles internacionales, de interés para esta Autoridad Regulatoria y para la sociedad en su conjunto, que reflejen, globalmente, la calidad de la prestación brindada al usuario. De allí que se los ha clasificado como Indicadores de Calidad del Servicio Comercial e Indicadores de Calidad del Servicio Técnico cuyas características se describen a continuación:

##### **I) Calidad del servicio comercial.**

Los índices relacionados con este punto evalúan la gestión de las empresas distribuidoras en todas aquellas actividades en que éstas interaccionan con sus clientes y con terceras personas; y en procesos claves de la gestión. Tienen como objetivo uniformar procedimientos en la atención del cliente e identificar las mejores prácticas en términos de procesos y resultados, así como calificar y obtener opinión fundada respecto de la gestión de cada Licenciataria.

Asimismo, permiten conocer tendencias y anticipar rectificaciones que posibiliten mejorar el servicio.

##### **II) Calidad del servicio técnico.**

Dentro de este punto se encuentran comprendidos los siguientes aspectos:

**II.1) La Transparencia del Mercado.**

**II.2) La Protección Ambiental.**

**II.3) La Operación segura y el Mantenimiento adecuado de los sistemas de distribución y transporte de gas.**

#### PERÍODO DE ANÁLISIS:

El presente sistema tiene carácter dinámico, lo cual implica que los valores de referencia fijados para cada indicador se adecuarán necesariamente a los que las buenas prácticas internacionales en la materia aconsejen y a la coyuntura existente en la industria local.

La evaluación del cumplimiento de los Indicadores se efectuará en forma anual, tanto para los Técnicos como los

Comerciales, salvo en los casos donde se indique una frecuencia particular.

En relación al período de evaluación, el mismo es anual y tendrá como fecha de inicio el 1º de enero de cada año y finalizará el 31 de diciembre del mismo año.

#### INFORMACIÓN PARA LA DETERMINACIÓN DE LOS INDICADORES:

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

La metodología de remisión de la información por parte de las Licenciatarias para cada indicador en particular, será estipulada en cuanto a las formas y a los plazos por parte de esta Autoridad Regulatoria y debidamente notificada a los fines de su cumplimiento.

La información a aportar debe ser clara y presentada en término, a fin de posibilitar el control. El incumplimiento de la Licenciataria de su deber de suministro de información será sancionado en forma independiente de la evaluación que correspondiere del Indicador del que se tratare.

#### METODOLOGÍA DE CONTROL:

La Autoridad Regulatoria definirá los controles a aplicar para cada tipo de indicador, con el objetivo de verificar la información remitida por las Licenciatarias para la conformación de los indicadores y el cumplimiento de la normativa de aplicación.

El método de control depende de la naturaleza de cada Indicador; entre los cuales podrán realizarse auditorías para verificar la trazabilidad de los datos aportados, auditorías de procesos y de sistemas informáticos, controles específicos sobre procesos y tareas de las prestadoras, auditorías "in situ" de los trabajos realizados y controles de la operatividad de las instalaciones ante condiciones de consumo creciente, entre otros.

#### PENALIZACIÓN POR INCUMPLIMIENTOS:

Los Indicadores de Calidad del Servicio son de carácter obligatorio. La evaluación y, de corresponder, la penalización de cada índice se efectuará por separado de forma de no permitir la compensación entre los diferentes objetivos y tener un mejor control de los desvíos.

En el caso de determinarse que existen incumplimientos, y respetando las reglas del debido proceso, se aplicarán, de corresponder, las sanciones previstas en el Capítulo X de las Reglas Básicas de la Licencia.

En los Anexos subsiguientes, se detalla para cada Indicador en particular, la mecánica a instrumentar para la corrección de las anomalías que hayan sido detectadas, lo que permitirá establecer el período en que tales medidas deban ser realizadas, aplicándose las sanciones establecidas en las Licencias, en los casos que así correspondiese.

La metodología antes explicitada tiene por objeto asegurar, más allá de la sanción que se aplique, el efectivo cumplimiento del indicador, toda vez que ello incide directamente en la calidad y seguridad del servicio prestado.

**INDICE GLOBAL. ORDEN DE MERITOS. PUBLICACIÓN:**

Se han establecido dos "Órdenes de méritos" (o rankings) de las Licenciatarias, donde se visualizarán las posiciones relativas de cada una de las empresas en lo que respecta a Calidad del Servicio Técnico respectivamente, de forma tal de fomentar la competencia por comparación.

Es así que se conformarán Índices Globales, de acuerdo a la ponderación prevista en los cuadros siguientes:

*CALIDAD DE SERVICIO TÉCNICO DE DISTRIBUCIÓN*

ITEM	Ponderación (%)	Valor de Ref.
Transparencia de mercado	10	(2)
Ruido en Plantas de Regulación	8	(2)
Emisión de olor en Plantas de Odorización	8	(2)
Protección Catódica	14	(2)
Fugas por kilómetro	10	(2)
Tiempo Promedio de reparación Fugas Grado 2	8	(2)
Capacidad de Reserva en Plantas (S.Aislados)	10	(2)
Capacidad de Reserva en Plantas (S.Ligados)	10	(2)
Tiempo de Respuesta ante Emergencias	14	(2)
Interrupción del Suministro	8	(2)

TOTAL	100	--
-------	-----	----

(2) Valor de referencia

*CALIDAD DE SERVICIO TÉCNICO DE TRANSMISIÓN*

ITEM	Ponderación (%)	Valor de Ref.
Transparencia de mercado	10	(2)
Protección Catódica	20	(2)
Confiabilidad del sistema de compresión	10	(2)
Disponibilidad del sistema de compresión	5	(2)
Capacidad de Reserva en P. Reg. para sistemas aislados	20	(2)
Emisiones de gases contaminantes	20	(2)
Ruido en Plantas de Regulación	10	(2)
Ruido en Plantas Compresoras	5	(2)
TOTAL	100	--

(2) Valor de referencia

Para determinar el posicionamiento de cada Licenciataria en el orden de méritos, se procederá a efectuar la sumatoria de los valores obtenidos por su ponderación, dividida por el valor óptimo que surge de la sumatoria de los valores de referencia por la ponderación. Se han excluido aquellos Indicadores que no son comunes a la totalidad de las Licenciatarias (sean de Transmisión o Distribución) o que no permitan su comparación por las particularidades que presentan en virtud a su complejidad.

### *PUBLICACIÓN DE LOS RESULTADOS ANUALES DE LOS INDICADORES*

La publicación será de carácter anual e incluirá la difusión de los mencionados ordenes de mérito cuando corresponda, así como toda otra información relevante respecto de la calidad del servicio prestado, a través de su sitio en Internet, las publicaciones propias del organismo y los medios especializados de la industria.

Esta información publicada en forma adecuada y entendible, dará transparencia al mecanismo de Indicadores a implementar.