



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

Anexo

Número:

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

ANEXO II

LICENCIATARIAS DE DISTRIBUCIÓN

INDICES DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL DE DISTRIBUCIÓN

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/distribución de liquidaciones de servicios públicos.
- Corte y restablecimiento del suministro.
- Canales de vinculación y relaciones con los clientes, tramitación de reclamos

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. Antecedentes.

El modelo de control por Indicadores definido por la Resolución ENARGAS N° 1192/99, estableció una forma de determinar el cumplimiento de la obligación de la prestación de un servicio eficiente, diligente, prudente, seguro y continuo.

Este sistema, fija los niveles a ser alcanzados en los Indicadores y refleja las condiciones reales de la prestación, a través de los valores resultantes de la gestión de las empresas.

Los índices destinados a evaluar la gestión de las Prestadoras a partir de la interacción con los usuarios y terceros, adoptan como base de información los reclamos que los usuarios y terceros plantean a las Prestadoras.

Conforme a lo instruido por el Acta de Reunión de Directorio del ENARGAS N° 327 del 18 de mayo de 2018, se elaboró el proyecto de modificación de los Indicadores de Calidad.

En lo que respecta a los Indicadores del Servicio Comercial de Distribución, la propuesta comunicada a las Licenciatarias de Distribución, detallada en el Anexo I del Informe IF-2018-62724009-APN-GAL#ENARGAS, consistió en la revisión del modelo de Indicadores vigente y en la implementación de un conjunto de nuevos indicadores.

Con relación al modelo vigente, se determinaron nuevos niveles de referencia y las bandas de tolerancias para los siguientes índices: I. Gestión de Facturación; II Inconvenientes en el suministro de gas domiciliario y III. Gestión de Prestaciones.

Cabe mencionar que, estos nuevos niveles de referencia y de tolerancias inciden en el nivel de referencia y de tolerancia del índice IV. Reclamos ante las Licenciatarías, dado que el mismo surge como resultado de la sumatoria de los índices mencionados.

A los efectos de la determinación de dichos niveles de referencia y de las bandas de tolerancias, se analizó la información suministrada por las Licenciatarías de Distribución sobre los reclamos recibidos durante el período 2013-2017, por todas las vías de ingresos disponibles, considerando la tipificación y clasificación asignada a cada reclamo.

Previo análisis de las consideraciones y observaciones formuladas por las Licenciatarías, se adoptó como criterio para establecer el nivel de referencia de cada Índice, el promedio de la cantidad de reclamos procedentes de cada grupo cada MIL (1000) usuarios del conjunto de las Licenciatarías, para el período analizado.

En lo que respecta a las tolerancias admitidas para cada Índice, las mismas fueron calculadas como el equivalente a la desviación estándar de los valores promedios analizados para cada grupo.

Corresponde señalar que, los índices V. Satisfacción del Usuario y VI. Demora en la atención telefónica, no fueron modificados en su definición, niveles de referencia y de tolerancia. En lo concerniente al índice VII Demora en acusar recibo de los reclamos postales, se dejó sin efecto la aplicación del mismo.

4. ÍNDICES DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL.

4.1. ÍNDICES “SERIE RECLAMOS”.

4.1.1. 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 Licenciataría.

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 Licenciataría.

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 cada MIL (1000) usuarios de la Distribuidora previo tratamiento por parte de ella, 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.

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.

Comprende las quejas planteadas por los usuarios de las categorías Residenciales (“R”) y del Sistema General P (SGP 1 y SGP 2), exclusivamente; quedando excluidos los reclamos por emergencias y/o falta de suministro.

El índice se determina a partir de la relación porcentual entre el total de reclamos comerciales resueltos y pendientes fuera del plazo normado; y el total de reclamos comerciales ingresados en el período.

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.

4.1.2. 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 Gestión Comercial	I	II	III	IV	V
	Gestión de Facturación	Inc. En el suministro	Gestión de Prestaciones	Reclamos ante Licenciatarias	Satisfacción del Usuario
Nivel de referencia	0.74	0.86	0.06	1.66	0.96
Tolerancia	0.27	0.37	0.02	0.66	-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".

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.

4.1.3. 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, 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.

4.2. INDICES "SERIE PROCESOS".

4.2.1. 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 “Demoras en la entrega de Liquidaciones de Servicio Público”

El índice determina el porcentaje de Liquidaciones de Servicio Público (LSP) entregadas al agente postal para su distribución a los usuarios, en un plazo igual o menor al plazo normado para la entrega de LSP al usuario.

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

Se excluyen del indicador aquellas liquidaciones que se remitan a los usuarios por cualquier vía distinta a la postal por opción del usuario, tales como vía electrónica y/o virtual.

El plazo normado para la entrega al usuario es de un mínimo de diez (10) días corridos entre la fecha de entrega al cliente y el vencimiento de la liquidación, según el Reglamento del Servicio de Distribución.

El índice se determina a partir de la relación porcentual entre el total de Liquidaciones de Servicio Público entregadas con demoras al agente postal y el total de Liquidaciones de Servicio Público emitidas en el período.

A tal efecto se considerará:

- El total de Liquidaciones de Servicio Público entregadas con demoras al agente postal: conformado por el total de facturas emitidas y que fueron entregadas a la permisionaria, para su distribución postal en un plazo igual o inferior -en días corridos- al plazo normado.

Dicho plazo normado, es de diez (10) días corridos entre la fecha de entrega de la LSP y la fecha de vencimiento del documento.

Para su cómputo, corresponderá considerar como “fecha de entrega de la LSP”, la fecha de imposición postal consignada por la Permisionaria de Correo.

- El total de Liquidaciones de Servicio Público emitidas en el período para su distribución a la permisionario de correo.

- Índice VI. “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 VII “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 VIII “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 IX 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 esté 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.

4.2.2. Determinación de los índices.

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.

5. 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 Licenciatarias deberán disponer de un sistema integral que permita demostrar fehacientemente la validez de los valores remitidos y la trazabilidad de los mismos.

6. 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.