

**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:

<b>Consultas</b>	Contactos con la prestadora
	Consulta de consumos históricos
	Simulador de consumos
	Consulta de estado de deuda

<b>Reclamos</b>	Reclamos por emergencia y técnicos
	Reclamos comerciales

<b>Trámites</b>	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:

<b>Trámites</b>	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 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 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 Licenciatarias 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.