

PROTECCIÓN DEL USUARIO Y LA USUARIA

ASPECTOS METODOLÓGICOS

RECLAMOS PRESENTADOS ANTE EL ENARGAS (2018-2020)

Para el análisis de las series históricas 2018-2020 de los reclamos recibidos por el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS), por parte de los usuarios del sistema de distribución de gas por redes de todo el país, de acuerdo con las atribuciones establecidas en el marco regulatorio, se considera el total de reclamos recibidos en todas las sedes habilitadas por el ENARGAS en todo el país, en cada período, y que fueron resueltos.

Entiéndase como "Resuelto" al trámite de reclamo finalizado y clasificado como "Procedente" o "Improcedente".

Los reclamos, se agrupan en tres tipologías en función de las distintas temáticas de acuerdo con lo dispuesto en la Nota ENARGAS 4519/1998¹: Grupo I. "Facturación y Gestión de deudas"; Grupo II. "Inconvenientes en el suministro de gas domiciliario" y Grupo III "Gestión de Prestaciones".

A partir de dicha información, se realiza una clasificación de reclamos de acuerdo con:

1. Tipo de reclamo:

Se conforman tres agrupaciones de reclamos según la tipología:

- **Facturación y Gestión de Deuda:** comprende reclamos cuyo 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 y corte improcedente de suministro, entre otras tramitaciones de facturación y de gestión de deudas.
- **Inconvenientes en el suministro de gas domiciliario:** comprende reclamos originados por situaciones relacionadas con: escaso suministro de gas y pérdida de gas, entre otros inconvenientes en el suministro.

- **Gestión de Prestaciones:** agrupa reclamos originados ante situaciones relacionadas con la demora en la atención a la solicitud de cierre de suministro, la demora en la habilitación o en la rehabilitación, reparación en vía pública incorrecta o demorada y la mala atención al reclamante, entre otros por gestión de prestaciones.

2. Vía de ingreso:

Se conforman las agrupaciones en función del canal o vía de recepción habilitada:

- **Telefónico:** reclamos ingresados a los centros de atención telefónica.
- **Personal:** reclamos recibidos en oficinas de atención al público, bajo la modalidad de atención presencial.
- **Postal:** reclamos ingresados a través de presentaciones remitidas por correo postal.
- **Electrónico:** reclamos ingresados a través de medios electrónicos y web.
- **Otros:** reclamos recibidos mediante oficios, entre otros.

3. Resolución:

Se conforman las agrupaciones en función de la resolución, procedente o improcedente.

Los reclamos «procedentes» son aquellos reclamos que, luego de su análisis, requieren una acción (corrección, contraprestación, resarcimiento, etc.) por responsabilidad de la Prestadora; cuando no media responsabilidad de la Prestadora el reclamo es considerado «improcedente».

La información expuesta sobre **Reclamos presentados ante el ENARGAS** se obtuvo del Sistema de Gestión de Reclamos del Organismo, en orden al procedimiento establecido en la Resolución ENARGAS 3463/2015².

Para mayor precisión acerca de la información publicada, se aclara que la información exhibida refiere a reclamos recibidos y que fueron resueltos. A partir de la actualización de la información mensual, pueden surgir diferencias en la cantidad de reclamos resueltos.

RECLAMOS PRESENTADOS ANTE LAS PRESTADORAS DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE GAS NATURAL (2018-2020)

Para el análisis de las series históricas 2018-2020 de los reclamos ante las Prestadoras de Distribución, se considera el total de reclamos formulados por los usuarios y terceros interesados en todo el país, en cada período, y que fueron resueltos.

Entiéndase como «Resuelto» al trámite de reclamo finalizado y clasificado como «Procedente» o «Improcedente».

Los reclamos que los usuarios presentan ante las Prestadoras, constituyen la base para la conformación de los Índices de Calidad del Servicio Comercial, los cuales están destinados a evaluar la gestión de las Prestadoras del Servicio de Distribución en las actividades que interaccionan con los usuarios y terceras personas.

Estos se agrupan en tres tipologías en función de las distintas temáticas según lo dispuesto en la Nota ENARGAS 4519/1998³: Grupo I «Facturación y Gestión de deudas», Grupo II. «Inconvenientes en el suministro de gas domiciliario» y Grupo III «Gestión de Prestaciones» .

A partir de dicha información, se realiza una clasificación de reclamos de acuerdo con:

4. Tipo de reclamo:

Se conforman tres agrupaciones de reclamos según la tipología:

- **Facturación y Gestión de Deuda:** comprende reclamos cuyo 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 y corte improcedente de suministro, entre otras tramitaciones de facturación y de gestión de deudas.
- **Inconvenientes en el suministro de gas domiciliario:** comprende reclamos originados por situaciones relacionadas con: escaso suministro de gas y pérdida de gas, entre otros inconvenientes en el suministro.

- **Gestión de Prestaciones:** agrupa reclamos originados ante situaciones relacionadas con la demora en la atención a la solicitud de cierre de suministro, la demora en la habilitación o en la rehabilitación, reparación en vía pública incorrecta o demorada y la mala atención al reclamante, entre otros por gestión de prestaciones.

5. Vía de ingreso:

Se conforman las agrupaciones en función del canal o vía de ingreso habilitada:

- **Telefónico:** reclamos ingresados a los centros de atención telefónica.
- **Personal:** reclamos recibidos en oficinas de atención al público, bajo la modalidad de atención presencial.
- **Postal:** reclamos ingresados a través de presentaciones remitidas por correo postal.
- **Electrónico:** reclamos ingresados a través de medios electrónicos y web.
- **Otros:** reclamos asentados en libros de quejas, entre otros.

6. Resolución:

Se conforman las agrupaciones en función de la resolución, procedente o improcedente.

Los reclamos «procedentes» son aquellos reclamos que, luego de su análisis, requieren una acción (corrección, contraprestación, resarcimiento, etc.) por responsabilidad de la Prestadora; cuando no media responsabilidad de la Prestadora el reclamo es considerado «improcedente».

La información expuesta sobre **Reclamos presentados ante las Prestadoras del Servicio de Distribución de Gas Natural** se obtuvo a partir de los datos aportados mensualmente por las Prestadoras de Distribución para la conformación de los Indicadores de Calidad del Servicio Comercial, en cumplimiento de las Resoluciones ENARGAS 1192/99, 818/2019⁴ y normativa complementaria, de acuerdo con los protocolos informativos del Organismo.

4. Resoluciones ENARGAS N° 1192/99 y RESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS.

Para mayor precisión acerca de la información publicada, se aclara que la información exhibida refiere a reclamos recibidos y que fueron resueltos. A partir de la actualización de la información mensual, pueden surgir diferencias en la cantidad de reclamos resueltos.

INDICADOR RECLAMO CADA MIL USUARIOS

1. Participación de Reclamos por Provincia cada mil usuarios

El indicador se define como la relación de la cantidad de reclamos ingresados y resueltos por las Licenciatarias de Distribución en cada una de las provincias, por cada mil usuarios del total de Licenciatarias que operan en esa provincia.

2. Participación de Reclamos por Licenciataria cada mil usuarios

El indicador se define como la relación de la cantidad de reclamos ingresados y resueltos en cada una de las Licenciatarias de Distribución por cada mil usuarios de esa Licenciataria.

Definiciones generales

Reclamos:

La información expuesta sobre Reclamos presentados ante las Prestadoras de Distribución de Gas Natural se obtuvo a partir de los datos aportados mensualmente por las Prestadoras para la conformación de los Indicadores de Calidad del Servicio Comercial, en cumplimiento de las Resoluciones ENARGAS 1192/99, Resoluciones ENARGAS 818/2019⁵ y normativa complementaria, de acuerdo con los protocolos informativos del Organismo.

Usuarios:

La información expuesta de Usuarios se obtuvo de los Datos Operativos suministrados por las Licenciatarias de Distribución mediante Declaración Jurada al ENARGAS.

Se tienen en cuenta para el análisis los siguientes tipos de usuarios:

- Usuarios Residenciales: son los que usan el gas con fines domésticos no comerciales, en viviendas unifamiliares o edificios.
- Resto de Usuarios de Servicio Completo: son aquellos usuarios no residenciales de servicio completo. Entre los tipos de clientes comprendidos se encuentran Centrales Eléctricas, Usuarios Comerciales, Usuarios Industriales, GNC, Entes Oficiales y Subdistribuidores.:
 - Usuarios que utilizan el gas con fines comerciales en negocios, centros comerciales, hoteles, clubes, etc.
 - Entes Oficiales: escuelas y oficinas gubernamentales, hospitales públicos, etc.
 - Usuarios industriales que consumen menos de 10.000 m³ por día, o 3.000.000 m³ por año, es decir que no utilizan el gas en forma intensiva.