

**SESIONES ORDINARIAS**  
**2000**  
**ORDEN DEL DIA N° 793**

---

---

**COMISION PARLAMENTARIA MIXTA  
REVISORA DE CUENTAS  
DE LA ADMINISTRACION**

**Impreso el día 8 de septiembre de 2000**

Término del artículo 113. 19 de septiembre de 2000

SUMARIO: Ente Nacional Regulador del Gas. Intensificación del control que ejerce sobre las distribuidoras, hasta asegurar que estas últimas solucionen en tiempo y forma los reclamos de los usuarios. (98-S.-2000.)

Buenos Aires, 2 de agosto de 2000.

*Al señor presidente de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación.*

Tengo el honor de dirigirme al señor presidente, a fin de llevar a su conocimiento que el Honorable Senado, en la fecha, ha sancionado el siguiente

**Proyecto de resolución**

*El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación*

**RESUELVEN:**

1° — Diríjase al Poder Ejecutivo, manifestando la necesidad de que el Ente Nacional Regulador del Gas intensifique el control que ejerce sobre las distribuidoras, hasta asegurar que estas últimas solucionen en tiempo y forma los reclamos de los usuarios, así como de que se arbitren las medidas pertinentes a la determinación y efectivización de las responsabilidades que pudieran derivarse de las observaciones formuladas por la Auditoría General de la Nación al auditar el ámbito del citado organismo

2° — Comuníquese al Poder Ejecutivo y a la Auditoría General de la Nación, juntamente con sus fundamentos.

Saludo a usted muy atentamente

CARLOS A. ALVAREZ.  
Mario L. Pontaquarto.

## FUNDAMENTOS

La AGN informa que realizó una auditoría en el Ente Nacional Regulador del Gas (Enargas), para verificar si dicho ente ha instrumentado un sistema de control eficiente y eficaz de los reclamos que efectúa el usuario como así también constatar el cumplimiento de lo establecido por el manual de procedimientos para la atención de los mismos.

Las tareas de campo fueron desarrolladas por la AGN desde el 18 de febrero hasta el 21 de abril de 1997, correspondiendo al año 1996 la verificación realizada.

De conformidad con los trabajos realizados por la AGN, surgió una serie de comentarios y observaciones, sobre el accionar del Enargas y el incumplimiento por parte de las distribuidoras de las normas contenidas en el reglamento de servicio.

Con respecto a las distribuidoras, la AGN comprobó que:

— Gas Natural Ban S.A., en un promedio de 45,65 por ciento no ha dado cumplimiento al plazo de 15 días establecidos en el manual de procedimientos y la normativa vigente en la materia para la solución de los reclamos. Para los casos de urgencia se ha constatado que en un promedio de 77,81 % no se ha observado estrictamente el plazo de 48 horas para su resolución que fuera establecido por el ente.

— Metrogas S.A., en un promedio de 18,89 % no cumplimentó el plazo de 15 días y un promedio de 64,12 % no observó el plazo de 48 horas para la resolución de los mismos.

Comparados los datos expuestos, con los resultados obtenidos en ocasión del anterior informe (resolución 198/95 AGN), la AGN manifiesta que, si bien se ha notado una leve disminución en los promedios de incumplimiento en los plazos establecidos en el reglamento de servicio, el grado de incumplimiento es aún elevado.

Los principales motivos que dieron lugar a los reclamos son:

*Metrogas*

- Escaso suministro, 18,55 %.
- Factura elevada, 14,15 %.
- Habilitación o rehabilitación demorada, 13,84 por ciento.
- Corte de suministro incorrecto, 9,43 %.

Los porcentajes citados, comparados con los obtenidos en el anterior informe, revelan un aumento en los reclamos relacionados con el suministro y la facturación del servicio y una disminución en los reclamos referidos a habilitación o rehabilitación demorada y corte de suministro incorrecto.

*Gas Natural Ban*

- Facturación no recibida, 18,18 %.
- Facturación elevada, 15,91 %.

— Habilitación o rehabilitación demorada, 12,12 por ciento.

— Lectura de medidor, 9,09 %.

En esta empresa, en la comparación de porcentajes registrados en ocasión del informe anterior, se observa un incremento en el porcentaje de los reclamos.

#### *Camuzzi Gas Pampeana*

— Facturas no recibidas, 14 %.

— Habilitación o rehabilitación demorada, 12 %.

— Otros, 14 %.

La AGN comprobó como positivo, la existencia de planillas reimpresas para los casos de caída del sistema. En cambio, considera que son escasas las inspecciones sorpresivas efectuadas por el ente, por lo cual el sector reclamos carece de datos válidos que le permitan adoptar medidas en beneficio de los usuarios del servicio.

Prosiguiendo con su informe, la AGN manifiesta que constató que dentro del período auditado, el Enargas no aplicó "cargos" a las distribuidoras por incumplimiento del inciso 4) del artículo 52 del decreto 1738/92 (establece que las prestadoras deben efectuar los mayores esfuerzos para lograr que el máximo número de reclamos de consumidores, sea resuelto en primera instancia por ellos mismos evitando que sean derivados al Enargas), comprobando que existe una laguna jurídica en cuanto al tema "cargos", pues la aplicación del mismo no está reglamentada ni integrada al régimen sancionatorio del Enargas.

Sobre la actuación del Ente Nacional Regulador del Gas, las conclusiones de la AGN expresan que "si bien el ente continúa manteniendo en líneas generales un sistema eficaz y eficiente en el circuito de gestión de reclamos efectuado en el Centro de Atención de Reclamos", "el ente no ha evidenciado un accionar plenamente regular en procura del debido resguardo de los intereses propios de los usuarios".

Atento lo informado por la Auditoría General de la Nación, corresponde dirigirse al Poder Ejecutivo, manifestando la necesidad de que el Ente Nacional Regulador del Gas intensifique el control que ejerce sobre las distribuidoras, hasta asegurar que estas últimas solucionen en tiempo y forma los reclamos de los usuarios, así como de que se arbitren las medidas pertinentes a la determinación y efectivización de las responsabilidades que pudieran derivarse de las observaciones formuladas por la Auditoría General de la Nación al auditar el ámbito del citado organismo.

*Juan I. Melgarejo. — Emilio M. Cantarero. — Ricardo A. Branda. — José G. Dumón. — José L. Gioja. — Osvaldo R. Sala. — Jesús Rodríguez.*

## ANTECEDENTES

## I

## Dictamen de comisión

*Honorable Cámara:*

Vuestra Comisión Parlamentaria Mixta Revisora de Cuentas de la Administración, ha considerado el expediente Senado de la Nación, Oficiales Varios 366/98 mediante el cual la Auditoría General de la Nación remite resolución sobre la instrumentación de verificación de reclamos que efectúa el usuario así como también constatar el cumplimiento de lo establecido por el manual de procedimientos para la atención de los mismos en el ámbito del Ente Nacional Regulador del Gas - Empresas. Metogas S A y Gas Natural Ban S. A., y, por las razones expuestas en sus fundamentos, os aconseja la aprobación del siguiente

## Proyecto de resolución

*El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación*

## RESUELVEN:

1. Diríjase al Poder Ejecutivo, manifestando la necesidad de que el Ente Nacional Regulador del Gas intensifique el control que ejerce sobre las distribuidoras, hasta asegurar que estas últimas solucionen en tiempo y forma los reclamos de los usuarios, así como de que se arbitren las medidas pertinentes a la determinación y efectivización de las responsabilidades que pudieran derivarse de las observaciones formuladas por la Auditoría General de la Nación al auditar el ámbito del citado organismo.

2. Comuníquese al Poder Ejecutivo y a la Auditoría General de la Nación, juntamente con sus fundamentos.\*

De acuerdo con las disposiciones pertinentes del Reglamento del Honorable Senado de la Nación, este dictamen pasa directamente al orden del día.

Sala de la comisión, 27 de junio de 2000.

*Juan I. Melgarejo. — Emilio M. Cantarero. — Ricardo A. Branda. — José G. Dumón. — José L. Gioja. — Osvaldo R. Sala. — Jesús Rodríguez.*

## 2

Ver expediente 98-S.-2000.

---

\* Los fundamentos corresponden a los publicados con la comunicación del Honorable Senado.