

## Estadísticas

# Consultas y Reclamos

### ATENCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS

En lo que va del corriente año entre los usuarios y el ENARGAS se han establecido un total de 29.656 contactos, donde los reclamos alcanzan un 6,4% mientras que las consultas ocupan el 93,6% restante.

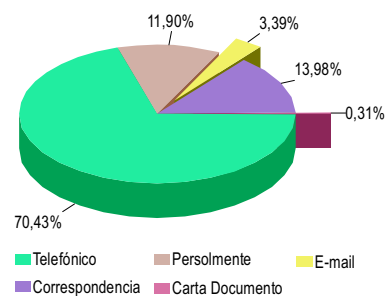
Los usuarios se contactan con el ENARGAS a través de distintos medios. El gráfico estadístico detalla claramente que la tendencia es hacerlo vía telefónicamente, siguiendo los trámites que se llevan a cabo por correspondencia o bien en forma personalizada.

Es de destacar que la preferencia por los contactos vía e-mail van creciendo rápidamente, si tenemos en cuenta que el porcentaje total del año 2000 alcanzó el 2,15%, mientras que durante los primeros cinco meses del corriente año ya alcanzaron el 3,39%. Este punto refleja que la divulgación de la página web del Organismo, **www.enargas.gov.ar**, ha cumplido su cometido y los usuarios la utilizan tanto para consultar gran cantidad de datos que hacen a la industria, así como para ejercer sus derechos.

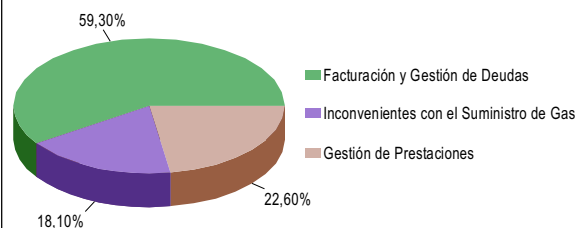
A fin de facilitar los trámites y sus respectivas gestiones, los reclamos han sido clasificados según el motivo que los originan. El cuadro estadístico de “Reclamos recibidos en ENARGAS por Motivo” muestra que la tendencia es similar a los trimestres anteriores; donde la facturación y gestión de deudas ocupa poco más del 50% y el restante se lo reparten entre los inconvenientes con el suministro y la gestión de prestaciones.

Es notorio como, al igual que en años anteriores, las consultas exceden ampliamente al número de reclamos y como, a su vez, año a año crecen la cantidad de estos contactos. Esto se debe gracias a un mayor conocimiento por parte de los usuarios sobre las atribuciones y funciones del Organismo y como pueden, a través del mismo, ejercer sus derechos y conocer sus obligaciones.

**Reclamos recibidos en ENARGAS según Origen**  
- Enero / Mayo 2001 -



**Reclamos recibidos en ENARGAS por Motivo**  
- Enero / Mayo 2001 -



**Contactos establecidos con ENARGAS - Enero / Mayo 2001**

TOTAL	Sede Central		Delegaciones y Agencias		Totales		
	Reclamos	Consultas	Reclamos	Consultas	Reclamos	Consultas	Contactos
	1.644 (6,9%)	22.041 (91,3%)	266 (4,5%)	5.705 (95,5%)	1.910 (6,4%)	27.746 (93,6%)	29.676 (100%)

2. Tarifas de Gas Natural a Usuarios Finales, por Distribuidora y Tipo de Servicio (\*) - Mayo 2001

Tipo de Servicio	Distribuidora Subzona (Provincia)		Metrogas (Cap. Fed.)	Gas Ban	Litoral (Sta. Fe)	Gasnea	Redengas (SDB)	Centro (Cba.)	Cuyana		Gasnor		Camuzzi Gas Pampeana				Camuzzi Gas del Sur					
									Cuyo (Mza.)	Malargüe	Salta	Tucumán	Bs. As.	B. Blanca	La Pampa N.	La Pampa S.	Nqn. (Nqn.)	T. del Fuego	Sta. Cruz S.	Chub S. (Ch.)	BAS (Bs. As.)	Cord. (Nqn.)
Residencial	CF	\$/factura	7,740052	7,575487	8,011522	7,759730	7,953724	8,337653	7,840696	7,698700	7,835849	7,943930	7,529655	7,529655	9,114881	7,529655	7,560421	7,728677	7,610419	7,521847	8,021865	7,851089
	CV	\$/m3 consumo	0,153513	0,154263	0,128170	0,147636	0,136176	0,139798	0,148230	0,080309	0,104600	0,114538	0,134899	0,129923	0,126016	0,120267	0,091103	0,073370	0,072220	0,075265	0,109162	0,092246
	Fact. Mínima	\$	13,045166	12,830967	12,464685	12,093086	12,395413	12,993169	12,219266	9,998311	11,194069	11,348473	11,761871	11,758838	14,205009	10,756650	9,818728	10,037242	9,883661	9,768632	11,481485	10,196218
SG-P	CF	\$/factura	10,952124	10,801975	11,166496	11,547218	11,362462	11,687097	10,912314	10,723190	11,174007	11,277843	10,756650	10,756650	12,775929	10,756650	10,800602	11,043158	10,888251	10,745497	11,690911	11,213668
	CV1	\$/m3 consumo	0,143773	0,146094	0,126616	0,153233	0,135352	0,135871	0,133955	0,074519	0,102649	0,112522	0,123532	0,114236	0,114265	0,101747	0,088216	0,069541	0,063465	0,070357	0,085776	0,089316
	CV2	\$/m3 consumo	0,134824	0,137255	0,118486	0,146179	0,127088	0,127371	0,126018	0,069645	0,100618	0,110471	0,115707	0,107388	0,106134	0,095877	0,083305	0,064524	0,059505	0,065475	0,079398	0,084218
	CV3	\$/m3 consumo	0,125853	0,128414	0,110358	0,138684	0,118825	0,117803	0,118082	0,064769	0,093508	0,102269	0,107885	0,100543	0,098004	0,090012	0,078398	0,059501	0,054557	0,059614	0,073022	0,079121
	Fact. Mínima	\$	12,928439	12,770705	12,165581	12,596965	12,395413	12,749559	11,904343	9,748353	11,174007	11,277843	11,738711	11,738286	13,937377	10,756650	9,818728	10,039234	9,898408	9,768632	11,694287	10,194242
SG-G	CF	\$/factura	10,679295	10,723190	10,624248	11,547218	11,362462	10,734343	10,723190	10,723190	10,767803	11,303609	10,756650	10,756650	10,756650	10,756650	10,800602	10,690391	10,745497	10,745497	10,745497	10,800602
	CRC	\$/m3 día res.	1,006691	1,035237	0,839929	0,787992	0,744851	0,822641	0,650272	0,419179	0,468573	0,615380	0,807623	0,816970	0,764926	0,809535	0,537991	0,414008	0,495330	0,592330	0,825150	0,537991
	CV1	\$/m3 consumo	0,091581	0,098157	0,085861	0,098224	0,093992	0,082372	0,094202	0,061846	0,075574	0,079476	0,081378	0,073512	0,073492	0,065704	0,065766	0,056336	0,049696	0,054056	0,054989	0,065765
	CV2	\$/m3 consumo	0,085755	0,092307	0,081031	0,092976	0,088274	0,077495	0,089329	0,056971	0,070678	0,074337	0,076488	0,068621	0,068604	0,061791	0,061838	0,051477	0,045788	0,050146	0,051080	0,061837
Gdes. Us. (ID/FD - IT/FT)	CF	\$/factura	11,200801	11,258537	11,143065	11,547218	11,362462	11,258537	11,258537	11,258537	11,258537	11,258537	11,258537	11,258537	11,258537	11,258537	11,316273	11,200801	11,258537	11,258537	11,258537	11,316273
	CRC FD	\$/m3 día res.	0,618001	0,649302	0,511331	0,683553	0,493822	0,502939	0,473326	0,163760	0,208289	0,317244	0,451877	0,417617	0,372407	0,342694	0,159281	0,155317	0,157158	0,052883	0,128025	0,159281
	CV - FD	\$/m3 consumo	0,087398	0,094265	0,080068	0,091297	0,087140	0,080963	0,082713	0,055411	0,065602	0,072211	0,077229	0,075535	0,072273	0,068345	0,066330	0,049027	0,047280	0,055818	0,064202	0,066330
	CV - ID	\$/m3 consumo	0,086820	0,094355	0,079640	0,090610	0,086718	0,080585	0,082499	0,055411	0,065497	0,071994	0,077252	0,075506	0,071956	0,068297	0,066280	0,048944	0,047212	0,055558	0,064172	0,066280
	CRC FT	\$/m3 día res.	0,567090	0,598128	0,450759	0,648740	0,431844	0,451716	0,422150	0,133057	0,187819	0,296775	0,400721	0,356184	0,310996	0,301755	0,107842	0,124771	0,105982	0,044058	0,117787	0,107842
	CV - FT	\$/m3 consumo	0,080271	0,087101	0,072984	0,083527	0,079644	0,075842	0,077596	0,051315	0,058437	0,065046	0,071093	0,069404	0,069203	0,065274	0,063244	0,044953	0,044208	0,051778	0,061131	0,063243
	CV - IT	\$/m3 consumo	0,079692	0,087191	0,072555	0,082841	0,079223	0,075458	0,077382	0,051315	0,058333	0,064829	0,071100	0,069504	0,068886	0,065226	0,063195	0,044871	0,044138	0,051505	0,061101	0,063195
SDB	CF	\$/factura	10,679295	10,723190	10,624248	11,085329	11,362462	10,734343	10,723190	10,723190	10,767803	10,767803	10,756650	10,756650	10,756650	10,756650	10,800602	10,690391	10,745497	10,745497	10,745497	10,800602
	CV	\$/m3 consumo	0,098518	0,102566	0,092167	0,100884	0,100385	0,085749	0,090178	0,059896	0,076495	0,076050	0,090588	0,085479	0,080245	0,082234	0,074513	0,054225	0,056407	0,056087	0,067338	0,074513
GNC	CF	\$/factura	10,999197	10,723190	10,624248	11,258537	11,362462	12,392929	10,723190	10,723190	11,275624	11,428334	10,756650	10,756650	13,394247	10,756650	10,800602	10,690391	10,745497	10,745497	10,745497	11,299542
	CV	\$/m3 consumo	0,101331	0,105364	0,095189	0,118235	0,104319	0,093629	0,093134	0,062821	0,080753	0,080394	0,093651	0,088070	0,087096	0,085192	0,077481	0,057182	0,059370	0,059826	0,070112	0,078417

Tarifas sin Impuestos; **CF:** Cargo Fijo **CV:** Cargo Variable **CRC:** Cargo mensual por cada m3 diario de Reserva de Capacidad de transporte.  
(\*) Tarifas provisorias por decisión judicial pendiente.

## Novedades Institucionales

# Gráfica Institucional ENARGAS

Continuando con la tónica comunicacional impuesta en el año anterior, el ENARGAS ha impulsado para el 2001 la difusión de su imagen institucional relacionada con la protección de los derechos de “los más chicos”, pero variando en esta oportunidad la integración de un entorno familiar más amplio y específico.

Una vez más la gráfica elegida, realizada con recursos técnicos propios, apunta a conseguir la recepción de los destinatarios mediante una imagen tierna y desestructurada.



Arriba y a la derecha: Gráfica Institucional año 2001



Arriba: Gráfica Institucional año 2000



## **Presentación**

Prevención de Accidentes por Monóxido de Carbono

Gráfica Institucional ENARGAS

Plan Nacional de Modernización del Estado y el ENARGAS

Nueva e Importante Información en el Sitio Web ENARGAS

Jornadas de Capacitación e Información a Usuarios

II Revisión Quinquenal de Tarifas

Sede Central, Agencias y Delegaciones del ENARGAS

## **Estadísticas**

Precios y Tarifas

Tarifas de Gas sin Impuestos, por Distribuidora y Tipo de Servicio

Consultas y Reclamos

Licenciatarias del Servicio de Distribución y Transporte de Gas

## Novedades Institucionales

# Jornadas de Capacitación e Información a Usuarios

SE REALIZARON CON TODO ÉXITO LAS PRIMERAS OCHO JORNADAS DEL CICLO: “LA INDUSTRIA DEL GAS Y LOS CONSUMIDORES” EN DISTINTAS CIUDADES DEL PAÍS

De acuerdo a lo programado para el 2001, el ENARGAS realizó, durante el primer semestre del año, ocho Jornadas del ciclo orientado a la capacitación e información de los usuarios, con especial atención al desarrollo de tres temas básicos: a) La organización de la industria del gas; b) Atención al usuario y c) Prevención de accidentes por monóxido de carbono.

Las Jornadas se realizaron, de marzo a junio, en las ciudades de **Río Gallegos, Salta, Ushuaia, Comodoro Rivadavia, Bariloche, Córdoba, Buenos Aires y Rosario**. En todas ellas se contó con una importante participación de asociaciones defensoras de los derechos del consumidor, organismos públicos locales y provinciales, profesionales, entidades de defensa civil, bomberos, juntas vecinales y medios de comunicación, entre otros.

El Ciclo de Jornadas se lleva a cabo con una organización sostenida por las Delegaciones Regionales del ENARGAS,



Jornada realizada en la Ciudad de Ushuaia el 10 de Abril de 2001

el respaldo técnico de profesionales de la Sede Central y según los casos, con el auspicio de los municipios y/o de establecimientos educativos locales.

Las próximas Jornadas del ciclo 2001 están detalladas en el cuadro inferior.

Fecha	Ciudad	Provincia	Delegación/Agencia
4 de Julio	Ciudad de Buenos Aires	—	Sede Central
13 de Julio	Mar del Plata	Buenos Aires	Agencia Mar del Plata
27 de Julio	Paraná	Entre Ríos	Agencia Concordia
16 de Agosto	Santa Rosa	La Pampa	Agencia Santa Rosa
31 de Agosto	Mendoza	Mendoza	Delegación Cuyo
14 de Septiembre	Tucumán	Tucumán	Agencia Tucumán





Repercusión en distintos medios del país sobre las Jornadas de Capacitación a Usuarios

## CENSO 2001, una foto en la que salimos todos...

Los días 27 y 28 de octubre de 2001 hacemos el Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas en toda la Nación.

La información generada por el censo constituye una herramienta clave para la planificación pública y privada.

Recordá que todos los datos que brindes están protegidos por la Ley 17.622, que garantiza la confidencialidad de tus respuestas.



Instituto Nacional de Estadística y Censos - INDEC - [www.indec.gov.ar](http://www.indec.gov.ar)  
Teléfonos: 011 - 4349 9646 / 9654 / 9552 / 9814 / 9619 / 9660

## Novedades Institucionales

# Prevención de Accidentes por Monóxido de Carbono

## EL ENARGAS PUSO EN MARCHA UNA INTENSA Y VARIADA CAMPAÑA DE PREVENCIÓN DE ACCIDENTES

Con motivo del inicio del invierno, época del año en que se multiplican los accidentes por inhalación de monóxido de carbono, el ENARGAS puso en marcha una intensa campaña de prevención, basada en tres acciones principales: a) Edición y difusión de una Historieta Educativa destinada a los niños; b) Campaña de difusión a través de medios masivos de comunicación; c) Campaña conjunta con las empresas distribuidoras de gas.

artefactos instalados o mantenidos en forma incorrecta o deficiente, o ubicados en ambientes carentes de ventilación adecuada.

Desde el punto de vista gráfico y literario la historieta

### UNA HISTORIETA EDUCATIVA PENSANDO EN LOS MÁS CHICOS



Con el objeto de capacitar a los usuarios de gas natural, el **ENARGAS** lanzó a fines de marzo la edición de una **historieta educativa** dirigida a los más chicos.

El objeto de la misma consiste en captar la atención de los niños (llegando por su intermedio a los adultos de la familia), fijando en los

pequeños los conceptos básicos sobre el correcto uso del gas natural.

La difusión del mensaje se basa en consejos y recomendaciones **para prevenir los accidentes originados por la inhalación de monóxido de carbono**, a causa de



cumple con los principios elementales: tiene personajes bien definidos; tiene introducción, nudo y desenlace; es breve y colorida, lo que garantiza vencer la resistencia de los lectores más chicos.

La producción fue realizada íntegramente por el personal técnico del organismo y testeada entre los hijos del personal del ENARGAS.

En su lanzamiento oficial, la historieta educativa fue entregada a cincuenta mil niños en la 27° Feria Internacional del Libro y en la actualidad se distribuye, a través de diversas entidades sociales y educativas, en todo el ámbito nacional. Asimismo, la historieta está disponible a través de la página principal del Sitio web del ENARGAS: [www.enargas.gov.ar](http://www.enargas.gov.ar)

## CAMPAÑA DE DIFUSIÓN EN MEDIOS MASIVOS

Desde el mes de marzo el ENARGAS se encuentra desarrollando una intensa campaña de difusión, orientada a la prevención de accidentes por inhalación de monóxido de carbono, a través de medios masivos de difusión como son las radios de Capital Federal y del interior del país, canal 7, programas sectoriales de cable, difusión en vía pública y cooperación de organismos y empresas (valga citar los Centros de Gestión y Participación de la Ciudad de Buenos Aires, Metrovías, empresas ferroviarias, etc.).

También se ha utilizado, en razón de limitaciones presupuestarias, el contacto con innumerables medios gráficos y prensa escrita de todo el país, que han recepcionado positivamente y están divulgando el mensaje de prevención.

Casco, jueves 17 de mayo de 2001

La Capital

LA CIUDAD

Y prevenir accidentes

# Reiteran recomendaciones para el correcto uso del gas

Preocupados por los accidentes ambientales.

Respondiendo a un "compromiso con la calidad de vida de la comunidad", a prevenir el Gas es "un programa educativo actualizado, dinámico y con criterio pedagógico a través del que se explica a los alumnos de las escuelas, en forma amena e interactiva, las ventajas del uso correcto del gas y el peligro que significan las pérdidas de monóxido de carbono en los ambientes".

Destacando que estas charlas, orientadas inicialmente a chicos de tener a séptimo año de EGB, se realizan en todos los establecimientos que le soliciten, tanto municipales como privados o privados.

En ese sentido, y justificando el énfasis que ponen en reiterar en los establecimientos educativos, opinaron que "la escuela sigue siendo el elemento más relevante de la sociedad y el más importante de transmisión muy importante".

Medioambiente

Es cuanto tal, respetaron que la energía eléctrica en el país es un recurso limitado y que el gas es un recurso renovable y limpio.

La Asociación de Distribuidores de Gas (ADG) y el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) lanzaron una campaña de prevención de accidentes por inhalación de monóxido de carbono (CO), que durante el año pasado causaron la muerte a 30 personas.

En esta ocasión, el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) lanzó una campaña para prevenir accidentes que pueden llegar a provocar la muerte por inhalación prolongada de monóxido de carbono.

"Es imprescindible saber que el monóxido de carbono es un gas de alta toxicidad, silencioso, invisible, que no tiene olor, ni tiene sabor, pero que en caso de inhalación prolongada puede ser causa de muerte", puntualizó un comunicado del ente.

La campaña se lanzó ante la llegada de los primeros fríos, período del año en el que mayoritariamente se producen estos accidentes por una mayor utilización de artefactos para calefacción, y disminución de la ventilación por las bajas temperaturas. El Ente señaló que todos los artefactos que producen calor por combustión generan monóxido de carbono, si su funcionamiento no es el adecuado.

Por esa razón, las instalaciones de gas y la colocación de los artefactos deben hacerse únicamente instalados y deben estar certificados con el logo de identificación que indica la aprobación por los organismos de control autorizados por el ENARGAS. También debe tenerse en cuenta que en dormitorios y baños solo está permitida la instalación de artefactos de tiro balanceado.

El ENARGAS señala que es imprescindible hacer controlar por un gasista matriculado el correcto funcionamiento de los artefactos a gas, el sistema de evacuación de los gases de la combustión y la ventilación de todos los ambientes.

Recomienda no usar las hornallas ni el horno de las cocinas para calefaccionar los ambientes. La llama de los quemadores debe ser de color azul; de resultar amarilla se debe consultar inmediatamente a un instalador matriculado para su correcta regulación.

Pág. 6  
nº 7-05-01

**Campaña de prevención para disminuir víctimas**

La Asociación de Distribuidores de Gas (ADG) y el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) lanzaron ayer una campaña de prevención de accidentes domésticos por inhalación de monóxido de carbono (CO), que durante el año pasado causaron la muerte a 30 personas.

El Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) lanzó una campaña para prevenir accidentes que pueden llegar a provocar la muerte por inhalación prolongada de monóxido de carbono.

"Es imprescindible saber que el monóxido de carbono es un gas de alta toxicidad, silencioso, invisible, que no tiene olor, ni tiene sabor, pero que en caso de inhalación prolongada puede ser causa de muerte", puntualizó un comunicado del ente.

La campaña se lanzó ante la llegada de los primeros fríos, período del año en el que mayoritariamente se producen estos accidentes por una mayor utilización de artefactos para calefacción, y disminución de la ventilación por las bajas temperaturas. El Ente señaló que todos los artefactos que producen calor por combustión generan monóxido de carbono, si su funcionamiento no es el adecuado.

Por esa razón, las instalaciones de gas y la colocación de los artefactos deben hacerse únicamente instalados y deben estar certificados con el logo de identificación que indica la aprobación por los organismos de control autorizados por el ENARGAS. También debe tenerse en cuenta que en dormitorios y baños solo está permitida la instalación de artefactos de tiro balanceado.

El ENARGAS señala que es imprescindible hacer controlar por un gasista matriculado el correcto funcionamiento de los artefactos a gas, el sistema de evacuación de los gases de la combustión y la ventilación de todos los ambientes.

Recomienda no usar las hornallas ni el horno de las cocinas para calefaccionar los ambientes. La llama de los quemadores debe ser de color azul; de resultar amarilla se debe consultar inmediatamente a un instalador matriculado para su correcta regulación.

Pág. 6  
nº 7-05-01

**Precauciones con el monóxido de carbono**

**Características del "asesino invisible":**

- Surge en todas las combustiones.
- Incoloro, inodoro, insipido, No lo detecta el sentido del olfato.

Es un gas altamente venenoso, al inhalarlo puede provocar la muerte.

**Los cuidados en el hogar:**

- INSTALACIONES:** Deben ser realizadas solamente por profesionales matriculados.
- ARTIFACTOS A GAS:** Utilizar equipos de tiro balanceado en dormitorios y no colocar calefactores en los baños.
- COLOR DE LA LLAMA:** Debe ser de color azul, si fuera amarilla o roja, consultar al gasista.
- MANTENIMIENTO:** Revisar los artefactos periódicamente y el estado de los ductos de ventilación.

**Campaña para evitar más muertes por monóxido de carbono**

La Asociación de Distribuidores de Gas (ADG) y el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) lanzaron una campaña de prevención de accidentes domésticos por inhalación de monóxido de carbono (CO), que durante el año pasado causaron la muerte a 30 personas.

En esta ocasión, el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) lanzó una campaña para prevenir accidentes que pueden llegar a provocar la muerte por inhalación prolongada de monóxido de carbono.

"Es imprescindible saber que el monóxido de carbono es un gas de alta toxicidad, silencioso, invisible, que no tiene olor, ni tiene sabor, pero que en caso de inhalación prolongada puede ser causa de muerte", puntualizó un comunicado del ente.

La campaña se lanzó ante la llegada de los primeros fríos, período del año en el que mayoritariamente se producen estos accidentes por una mayor utilización de artefactos para calefacción, y disminución de la ventilación por las bajas temperaturas. El Ente señaló que todos los artefactos que producen calor por combustión generan monóxido de carbono, si su funcionamiento no es el adecuado.

Por esa razón, las instalaciones de gas y la colocación de los artefactos deben hacerse únicamente instalados y deben estar certificados con el logo de identificación que indica la aprobación por los organismos de control autorizados por el ENARGAS. También debe tenerse en cuenta que en dormitorios y baños solo está permitida la instalación de artefactos de tiro balanceado.

El ENARGAS señala que es imprescindible hacer controlar por un gasista matriculado el correcto funcionamiento de los artefactos a gas, el sistema de evacuación de los gases de la combustión y la ventilación de todos los ambientes.

Recomienda no usar las hornallas ni el horno de las cocinas para calefaccionar los ambientes. La llama de los quemadores debe ser de color azul; de resultar amarilla se debe consultar inmediatamente a un instalador matriculado para su correcta regulación.

Pág. 6  
nº 7-05-01

**DIARIO POPULAR**

Pág. E7  
18-05-01



### CAMPAÑA CONJUNTA CON ADIGAS

Para complementar la acción encarada en el mes de mayo fue oficialmente lanzada una campaña conjunta entre el ENARGAS y la Asociación de Distribuidores de Gas (ADIGAS), consistente en la edición de afiches e insertos destinados a su difusión entre los usuarios de gas de todo el país.

La gráfica de esta campaña capta la atención por el mensaje claro y preciso, cuyo material se está distribuyendo a través de las empresas distribuidoras, con la colaboración del ENARGAS.



### LO QUE HAY QUE SABER SOBRE EL MONOXIDO DE CARBONO

- ➔ Es imprescindible saber que el monóxido de carbono es un gas de alta toxicidad, silencioso, INVISIBLE, que no tiene OLOR ni tiene sabor, pero es MORTAL.
- ➔ Debemos señalar que todos los artefactos que producen calor por combustión generan monóxido de carbono, si su funcionamiento no es el adecuado.
- ➔ Las instalaciones de gas y la colocación de los artefactos debe ser realizada por **instaladores matriculados** y los artefactos deben estar certificados con el logotipo identificador que indica su aprobación por los organismos de certificación autorizados por el ENARGAS.
- ➔ **En dormitorios y baños sólo está permitida la instalación de artefactos de tiro balanceado**, además es imprescindible hacer controlar por un gasista matriculado el correcto funcionamiento de los artefactos a gas, el sistema de evacuación de los gases de la combustión y la ventilación de todos los ambientes.
- ➔ **No deben usarse las hornallas ni el horno de la cocina como sistema de calefacción.**
- ➔ La llama de los quemadores debe ser de color azul; de resultar amarilla se debe consultar inmediatamente a un instalador matriculado para su correcta regulación. En cuando se detecten fallas en los artefactos, es conveniente solicitar rápida información a la Distribuidora de gas de su jurisdicción o a un instalador matriculado.
- ➔ El ENARGAS hace extensivo estos consejos a quienes utilizan el gas en garrafas, leña u otros combustibles, aunque no estén sujetos a la regulación del Ente.
- ➔ Es indispensable una revisión periódica de los artefactos. Esta tarea no insume un costo importante y puede salvar muchas vidas.

# Plan Nacional de Modernización del Estado y el ENARGAS

El Plan Nacional de Modernización del Estado, impulsado por el Poder Ejecutivo Nacional a través del dictado del Decreto N°103/2001, sienta sus bases en un triple enfoque de abordaje, a saber: I) Cambio del modelo de Gestión, II) Proyectos de modernización estructural y III) Transparencia y política anti-corrupción.

El ENARGAS ha adoptado desde sus comienzos un modelo institucional y de gestión que condicen con los objetivos del Plan, en cuanto al logro de un sector público más eficiente, con mayor satisfacción de las expectativas ciudadanas, transparente y cuya gestión se pueda evaluar por resultados.

Todo ello se refleja en el modelo de gestión adoptado, basado en el trabajo interdisciplinario con activa participación de los miembros del Directorio en los grupos, haciendo el trámite más ejecutivo y menos burocrático, a lo que debe añadirse la inminente suscripción de la primera **Carta Compromiso con el Ciudadano** por parte del ENARGAS, que servirá como oportunidad de revisión de su propio accionar. Para este modelo de gestión ha contribuido en buena medida el escaso número y el alto nivel de

profesionalismo y capacitación del personal del Organismo.

En cuanto al uso de las herramientas informáticas el Ente ha puesto en vigencia desde sus inicios un procedimiento de Mesa de Entradas y Salidas unificada e informática, que facilita el seguimiento de expedientes y actuaciones en forma permanente y dinámica. Asimismo, fue instrumentado durante el año 1999 el archivo digitalizado. Por otra parte, el ENARGAS posee una página web, mediante la cual actualiza en forma permanente la información institucional y de la industria bajo su órbita.

Atendiendo a las políticas de mayor transparencia en la gestión, el Organismo lleva a cabo procedimientos de audiencia pública y consultas previas a la emisión de actos de alcance general, recogiendo de este modo la opinión de todos los interesados.

Aplicando este principio de la transparencia en la industria, cabe recordar el establecimiento de Indicadores de Transparencia de Mercado, aprobados por el ENARGAS mediante la Resolución ENARGAS N°1482/2000, de cumplimiento obligatorio por parte de los sujetos regulados.

## Estadísticas

## Precios y Tarifas

AJUSTE DE TARIFAS POR VARIACIONES  
EN EL PRECIO DEL GAS

A partir de la desregulación del mercado del gas natural vigente a partir de enero de 1994 (Decreto N° 2.731 del 29/12/93), las tarifas de gas natural se ajustan regularmente dos veces al año (mayo y octubre), de modo de reflejar las variaciones del precio del gas comprado por las Licenciatarias del Servicio de Distribución (mecanismo conocido como “*pass through*”, ya que supone el traslado directo a los usuarios de las variaciones producidas en el costo del fluido).

Así, de acuerdo a lo establecido en el Artículo N° 37 de la Ley N° 24.076 y su reglamentación y previa Audiencia Pública, realizada el 25 de abril de 2001 en su Sede Central, el ENARGAS aprobó las tarifas de gas a los usuarios finales correspondiente al invierno del 2001 (Mayo-Octubre), vigentes a partir del 1° de mayo, que reflejan las variaciones en el precio del gas comprado por las Licenciatarias de Distribución.

Cabe destacar la provisoriedad de las tarifas aprobadas, debido a la indefinición de una decisión judicial sobre la aplicación del Decreto 669/00 del Poder Ejecutivo Nacional.

En el Cuadro 1 se presenta un detalle del precio promedio del gas contenido en las tarifas vigentes a partir del 1° de mayo de 2001 por Distribuidora y subzona, en tanto que en el Cuadro 2 se ofrece un panorama completo de las tarifas de gas vigentes a partir de dicha fecha, por Distribuidora y Tipo de Servicio.

MERCADO SPOT. PRECIOS PROMEDIO DE CUENCA.  
PRECIOS DE REFERENCIA.

Cabe recordar que el Decreto 1020 (7/1995) instauró un mecanismo alternativo y optativo al que establece el punto 9.4.2.6. de las RBLD para calcular el costo del gas que se incluye en las Tarifas del Servicio de Distribución de gas natural por redes.

## 1. Precio del Gas Incluido en Tarifas Finales a Usuarios, por Distribuidora y Subzona

Distribuidora	Subzona	Invierno 2001 (\$/1000 m3)	Variación, en %		
			último ajuste estacional	igual período año anterior	igual período 1994 ( <i>desreg.</i> )
Metrogas		50,626	9,62	6,02	23,46
		55,350	11,75	4,52	27,10
		48,845	7,00	(0,95)	18,96
		52,164	10,95	5,98	24,75
Cuyana	Cuyo	57,911	11,52	5,11	32,98
	Malargue	27,318	11,96	5,22	51,76
Gasnor	Salta	48,032	11,79	5,91	18,32
	Tucuman	47,416	10,72	4,59	16,80
CGS	Neuquen	54,742	9,48	2,36	25,71
	Tierra del Fuego	39,713	6,19	8,98	12,70
	Santa Cruz Sur	36,740	3,22	0,06	2,77
	Chubut Sur	39,347	1,84	2,79	10,53
CGP	Buenos Aires Sur	39,154	1,10	7,04	10,08
	Buenos Aires	48,636	7,22	4,71	17,87
	Bahia Blanca	48,627	12,96	7,54	17,85
	La Pampa Norte	53,978	9,70	1,57	24,92
Gasnea	La Pampa Sur	53,988	8,82	2,24	24,95
		55,899	11,47	4,38	n.a.
Redengas (SDB)		56,072	11,10	5,21	n.a.

Este mecanismo (denominado “punto 9.4.2.6. bis”), puede ser elegido por las Distribuidoras como alternativa al que establece la Licencia y tiene como objetivo incorporar incentivos para que las Distribuidoras compren gas natural en el mercado de corto plazo (mercado “spot”) a precios inferiores a los comunmente observados en contratos de más largo plazo.

De esta manera, las Distribuidoras encuentran importantes incentivos para la compra de gas más barato, lo cual redundará en beneficio de los consumidores. Dicho incentivo opera por dos vías: premiando a la

Distribuidoras que compren gas por debajo del Precio de Referencia -que conservan la mitad de la diferencia entre el precio de compra y el de referencia-, y castigando a aquellas que compren por encima del precio promedio de la Cuenca correspondiente -permitiéndoles trasladar sólo una parte de ese mayor precio.

Una evolución de las transacciones realizadas en el mercado de corto plazo del gas natural se ofrece en el Cuadro 3, en tanto que en los Cuadros 4a y 4b se observan los precios promedios de cuenca y precios de referencia vigentes a partir del último ajuste estacional (mayo 2001).

### 3. Transacciones de Gas en el Mercado Spot <sup>(1)</sup>

		Ver. '98/'99	Inv. '99	Ver. '99/'00	Inv. '00	Ver. '00/'01
CUENCA NEUQUINA						
Volumen Spot	MM m3	202.0	250.7	299.7	466.0	135.4
Vol. Spot/Vol. Contratos	%	13.3%	7.5%	25.4%	11.5%	3.6%
Precio Spot	\$/1000 m3	41.32	50.43	41.12	51.61	48.48
Precio Spot/Referencia (x100)	-	91.21	104.55	91.57	95.57	98.82
CUENCA NOROESTE						
Volumen Spot	MM m3	196.6	103.5	50.1	187.8	280.0
Vol. Spot/Vol. Contratos	%	27.9%	25.1%	12.2%	13.1%	28.1%
Precio Spot	\$/1000 m3	37.15	39.60	37.09	43.03	37.60
Precio Spot/Referencia (x100)	-	91.05	95.38	96.84	101.02	92.67
CUENCA AUSTRAL						
Volumen Spot	MM m3	-	316.2	364.4	369.7	186.0
Vol. Spot/Vol. Contratos	%	-	15.9%	24.7%	20.4%	9.1%
Precio Spot	\$/1000 m3	-	35.00	33.51	36.27	37.03
Precio Spot/Referencia (x100)	-	-	102.87	98.57	100.19	104.42

(1) Según volúmenes de las Distribuidoras que se adhirieron al mecanismo opcional para compras de gas (Dec. 1020/95) y que realizaron compras spot en el período de referencia.

#### 4a. Precios Promedios de Cuenca

CUENCA	INVIERNO 2001 (\$/1000 m3)	Variación, en %		
		último ajuste estacional	igual período año anterior	igual período 1994 (desreg.)
Neuquina	56,39	11,08	6,39	32,86
Noroeste	45,87	8,14	2,39	18,38
Austral	39,00	3,67	2,10	8,95

#### 4b. Precios de Referencia

CUENCA	INVIERNO 2001 (\$/1000 m3)	Variación, en %	
		último ajuste estacional	igual período año anterior
Neuquina	54,76	11,62	1,41
Noroeste	43,32	6,78	1,68
Austral	36,87	3,96	1,84

Junio 2001  
Volumen IX - Número 29

# INFORME TRIMESTRAL ENARGAS

El presente Informe Trimestral ENARGAS N° 29, llega una vez más a los actores e interesados en la evolución de la industria del gas natural en la Argentina, con información institucional, regulatoria y operativa.

Los Datos Operativos que se publican en la presente edición son los correspondientes al período que abarca desde abril de 2000 hasta marzo de 2001 inclusive.

En la sección de novedades institucionales se informa sobre la campaña de Prevención de Accidentes por Inhalación de Monóxido de Carbono impulsada por el ENARGAS, que este año ha incluido la edición de una Historieta Educativa destinada a los niños; como así también sobre el desarrollo del programa de Jornadas de Capacitación e Información para los usuarios, que ya se ha realizado en ocho ciudades del país.

La presente edición comenta sobre el Plan Nacional de Modernización del Estado, la incorporación de nuevos contenidos en el Sitio web del ENARGAS, y sobre las características de la gráfica institucional diseñada para acompañar durante el 2001 el mensaje de la autoridad regulatoria y de control del servicio de gas natural en todo el país.

También se informa sobre los principales conceptos del proceso de la II Revisión Quinquenal de Tarifas y como siempre, se aportan datos y estadísticas sobre la Atención a Usuarios y sobre los Precios y Tarifas vigentes al 1° de mayo de 2001.





# II Revisión Quinquenal de Tarifas

## EL ENARGAS TRABAJA EN LA SEGUNDA RQT, APUNTANDO AL PROCESO DE OPTIMIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN DE GAS

Cumpliendo con lo establecido en la Ley 24.076, Marco Regulatorio del Gas, el Ente Nacional Regulador del Gas se encuentra en estos momentos abocado a la Revisión Quinquenal de Tarifas (RQT) de los sectores de Transporte y Distribución de gas por redes. De acuerdo con los plazos establecidos en el Marco Regulatorio los resultados de la RQT deberán entrar en vigencia el 1 de enero de 2003.

El objeto de la RQT es adecuar y actualizar todos los aspectos de la regulación, propendiendo a la expansión, confiabilidad y optimización de los recursos de la industria del gas.

La experiencia argentina en el campo regulatorio -sumada a la internacional- ha demostrado que la Revisión Tarifaria constituye una herramienta fundamental en el proceso de optimización de los sistemas de Transporte y Distribución de gas.

Los cambios propuestos deberán contemplar el desarrollo de una mayor competencia y una adecuada desregulación de los servicios. La presentación de una metodología de revisión estable y consistente, será clave para alentar las inversiones eliminando incertidumbres.

### CARACTERÍSTICAS DE LA METODOLOGÍA DISPUESTA POR EL ENARGAS

La revisión global del nivel tarifario ("full rate case") permitirá corregir eventuales desfasajes acumulados

desde la privatización, tanto en ingresos como en costos y una adecuada consideración de las reformas que resulten convenientes en la estructura de la tarifa.

Este criterio de revisión resulta imprescindible para asegurar una adecuada distribución de los costos reales de prestación del servicio por categorías de usuarios y hacer más predecibles los cambios en la productividad de las industrias. En la Revisión se ha incluido el estudio de las reformas en la estructura tarifaria que permitirán optimizar el funcionamiento del sistema y su expansión.

Otro aspecto fundamental es el aseguramiento de la calidad y la confiabilidad del servicio, definiendo el grado de severidad del invierno considerado en el diseño de los sistemas de Transporte y Distribución. Para ello las Licenciatarias deben garantizar el suministro y la confiabilidad del sistema troncal para satisfacer la demanda.

La presente RQT tenderá a eliminar los posibles obstáculos de la infraestructura de la red de gas natural que impidan la competencia entre los distintos actores de la industria y se estudiará la conveniencia e implementación de un cronograma adecuado de la desagregación de los servicios y la disminución de los umbrales para el by pass comercial.

Como paso previo a la vigencia del nuevo esquema tarifario, se realizará una Audiencia Pública de acuerdo a los establecido en el Marco Regulatorio de la Industria

del Gas y a su Decreto Reglamentario N° 1.738/92

Además de los estudios y adecuaciones regulatorias y cálculos tarifarios previstos en la presente RQT, se estudiarán los factores de Eficiencia (X) y de Inversión (K)

#### FACTOR DE EFICIENCIA (X)

El Factor propuesto por la Autoridad Reguladora a la Licenciataria, deberá estar sustentado en programas específicos de mejoras de eficiencia en donde se identifique claramente en qué consisten los programas y cuáles son sus objetivos, además de cuantificarse con razonable aproximación las inversiones requeridas y los ahorros de costos esperados.

Las empresas deberán aportar los antecedentes o información suficiente que permita aplicar tales programas en los plazos previstos en el cronograma.

Es importante señalar que el factor de eficiencia (x) en la primera Revisión Tarifaria, efectuada en 1997, produjo una baja en las tarifas.

#### FACTOR DE INVERSIÓN (K)

El factor K es un valor porcentual que representa un ajuste de tarifas fundado en proyectos de inversión que requieren aportes de capital, cuando las tarifas vigentes no hacen viable el proyecto.

En este caso, el ENARGAS establecerá los nuevos valores porcentuales para el factor de inversión, por lo que las Licenciatarias deberán presentar un plan de inversiones y relevamientos con la antelación prevista en el cronograma, preparado con los requisitos que fije el Ente.

En el caso de que no se terminara la obra, y/o la misma no cumpliera con el objetivo previsto, no se producirá el pase a tarifas de la inversión realizada.



**0800-3333-4444**  
LINEA GRATUITA DE CONSULTAS Y RECLAMOS

**ENARGAS**  
ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS

SEDE CENTRAL  
Suipacha 636  
(C1008AAN) Bs. As.  
Tel: (011) 4325-2500

Apartado Especial N° 600  
(C1000WAF) Correo Central

[www.enargas.gov.ar](http://www.enargas.gov.ar)

# Nueva e importante información en el Sitio Web ENARGAS

## LISTADO CON TODOS LOS ELEMENTOS DE GAS APROBADOS

El **ENARGAS** amplía así los mecanismos de información a los usuarios y al resto de actores de la industria del gas natural, con el propósito de potenciar la capacitación y concientizar sobre el empleo exclusivo de artefactos y materiales debidamente aprobados, para garantizar la seguridad con el uso responsable del servicio.

El Listado, que incluye artefactos, accesorios, tuberías plásticas y todos los elementos para el uso del Gas Natural Comprimido (GNC) en vehículos, puede buscarse a través

de la selección del rubro: ***LISTADOS***, Subrubro: ***Elementos Certificados***.

El sistema informativo disponible permite, ingresando por el producto motivo de consulta, conocer todos los modelos aprobados, vigencia de la aprobación o baja, así como los datos contenidos en el Certificado de Aprobación correspondiente. Ofrece también el listado de los Organismos de Certificación, con sus datos particulares respectivos.