

**INFORME UAI N° 16-2025 de la UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA.
RECLAMO DE USUARIOS.**

CONTENIDO.

INFORME EJECUTIVO	2
INFORME ANALÍTICO	4
I.- OBJETO	5
II.- ALCANCE	5
III.- COMENTARIOS Y CONSIDERACIONES	5
IV.- OBSERVACIONES	16
V.- RECOMENDACIONES	16
VI.- OPINIÓN DEL AUDITADO	17
VII.- CONCLUSIONES	17

**INFORME UAI N° 16-2025 de la UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA.
RECLAMO DE USUARIOS.**

**INFORME
EJECUTIVO.**

I.- OBJETO.

Analizar la gestión del Área de Atención Integral de Usuarios (AAIU) en lo referente a los procesos que se llevan a cabo bajo su responsabilidad, a los efectos de dar cumplimiento a las funciones que el Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) tiene asignadas por imperio de la Ley N° 24.065 respecto a la resolución de consultas y reclamos realizados por la ciudadanía.

II.- OBSERVACIONES y RECOMENDACIONES

Observación 1- Impacto Medio:

No se ha logrado a la fecha la formalización y aprobación definitiva de los manuales de procedimiento con intervención de la UAI, a pesar de haberse evidenciado tareas concretas en conjunto con el Área de Seguimiento de Gestión para su redacción.

Recomendación 1-:

Continuar con la evaluación del Protocolo "Respuesta Vista Inicial Favorable" así como de la funcionalidad "Autogestión de Reclamos CP-CR" a los efectos de incorporarlos a los procedimientos formales y avanzar en la aprobación definitiva de los mismos.

Observación 2- Impacto Medio:

Desde el punto de vista formal si bien se notan mejoras respecto del stock de expedientes de reclamo pendientes de resolución, aún hay un número relevante de expedientes a la espera de ser resueltos. En tal sentido esta UAI mantendrá la observación realizada en el informe UAI 9/2021 con estado: "con acción correctiva encarada".

Recomendación 2-:

Exponer en informes periódicos a la autoridad máxima el impacto de las nuevas funcionalidades automáticas en la gestión de los reclamos y su posible refuerzo con medidas adicionales a los efectos de registrar todos los recursos que se aplican para afrontar la realidad de un sector eléctrico que funcionó en emergencia durante un período prolongado.

III.- CONCLUSIONES.

La gestión del Área de Atención Integral de Usuarios muestra una tendencia positiva hacia la modernización y eficiencia operativa, especialmente en un contexto de reducción de recursos humanos, desafiando el aumento de reclamos con la aplicación de funcionalidades y sistemas como son el protocolo de primera vista positiva y con la implementación del sistema de autogestión, el cual ha demostrado en forma incipiente capacidad para gestionar crisis de demanda (cortes por altas temperaturas, cambios tarifa, formas de facturación, etc) sin colapsar el recurso humano. No obstante, resta seguir exhaustivamente el grado de madurez de dichas funcionalidades para analizar la efectividad de las mismas a través del tiempo y la dinámica del servicio prestado por las distribuidoras.

**INFORME UAI N° 16-2025 de la UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA.
RECLAMO DE USUARIOS.**

INFORME ANALÍTICO.

I.- OBJETO.

Analizar la gestión del Área de Atención Integral de Usuarios (AAIU) en lo referente a los procesos que se llevan a cabo bajo su responsabilidad, a los efectos de dar cumplimiento a las funciones que el Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) tiene asignadas por imperio de la Ley N° 24.065 respecto a la resolución de consultas y reclamos realizados por la ciudadanía.

II.- ALCANCE.

Evaluar la eficacia, eficiencia y transparencia en la gestión del Área de Atención Integral de Usuarios (AAIU). El análisis se centra en la capacidad de respuesta y el cumplimiento normativo de los procesos de:

- Resolución de reclamos técnico-comerciales.
- Gestión de cortes reiterados y falta de suministro.
- Tratamiento de recursos de reconsideración y jerárquicos.
- Resolución de reclamos por daños en artefactos eléctricos.

El análisis comprende el período transcurrido entre los meses de enero de 2024 a noviembre de 2025. No obstante, se incluyen como "Hechos Posteriores" las innovaciones tecnológicas y cambios procedimentales ocurridos hasta diciembre de 2025, debido a su impacto directo en la estrategia de control.

Para el estudio se utilizará la información disponible en el sistema "Lotus Notes", en el Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE), y la suministrada por el AAIU.

Las tareas de campo fueron ejecutadas durante los meses de noviembre y diciembre 2025.

El examen se efectuará de acuerdo con las normas de Auditoría Interna Gubernamental, aprobadas por Resolución N° 152/02 SGN.

Se considerará la aplicación de los Objetivos Estratégicos correspondientes comunicados en los Lineamientos para el Planeamiento UAI 2025, elaborados por la SIGEN.

III.- COMENTARIOS Y CONSIDERACIONES.

III.1.- Marco de desenvolvimiento del AAIU.

Es necesario tener en cuenta que esta Unidad de Auditoría Interna ha venido desarrollando un seguimiento sobre el stock de los expedientes de reclamos pendientes de resolución por parte del área bajo estudio. Hecho que fuera observado en el Informe UAI N° 09/2021.

Asimismo, la citada observación, así como la problemática del sector eléctrico en general, ha sido tratada en el seno del Comité de Control del ENRE, en el cual se ha expuesto la situación de deterioro del sector con cuantiosas particularidades, las que involucran aspectos relacionados con el congelamiento tarifario, planes de inversión incumplidos, subsidios a la generación de energía, decisiones políticas, como la decisión de intervención ENRE, entre otras cuestiones de relevancia directa sobre el desempeño del mercado eléctrico que, sin lugar a dudas, incidieron durante el período auditado en la calidad de servicio y en los reclamos efectuados por los usuarios del mismo.

En el desarrollo de las actividades que conformaron las tareas de campo de este trabajo, desde la UAI se han identificado instrucciones impartidas por las autoridades del Ente así como la implementación de procesos por parte de los funcionarios del AAIU enfocados en la necesidad de ampliar canales de atención para tratar los casos de usuarios vulnerables desde el punto de vista socio económico, como ser la tarifa social y el acceso a la fuente alternativa de energía para el caso de los usuarios electrodependientes o atender grandes cantidades de reclamos por fallas de las redes de distribución por falta de inversión o mantenimiento adecuado por las empresas prestadoras entre otras cuestiones.

En particular, desde el primer año que involucra el alcance de este informe, debe destacarse el dictado del Instructivo del Interventor del ENRE N° 16/2024 (de fecha 1/02/2024), a través del cual se aprobó una nueva estructura orgánico-funcional del organismo, la cual incluyó la creación del Área de Atención Integral de Usuarios y la aprobación de las misiones y funciones de la misma.

Antes de dicho instructivo, los temas relacionados con la atención de los usuarios eran tratados por un departamento (Departamento de Atención de Usuarios) dependiente del Área de Aplicación y Administración de Normas Regulatorias. Hecho no menor desde el punto de control interno, dado que, más allá de las

propias redistribuciones de tareas dispuestas por el Instructivo 16/2024, la designación de un jefe de área y su correspondiente alterno o subjefe, con incumbencia exclusiva en la temática de reclamos resulta distinguible y destacable.

III.1.1- Estructura y Misiones y Funciones del AAIU.

A continuación, se expone tanto la composición del AAIU, así como las misiones y funciones (técnicamente denominadas Misiones, Funciones, Acciones y Tareas) aprobadas por el Instructivo del Interventor 16/2024:

- Área de Atención Integral de Usuarios (AAIU) – Dependencia directa del Interventor-

Dependiendo de dicha área:

- División Enlaces con Representantes de la Comunidad
 - Coordinación de Mesa De Entradas
- Departamento Operativo de Atención de Usuarios
 - División de Atención al Público
 - División de Atención Telefónica
 - División Oficina Virtual
 - Coordinación de Tarifas Especiales
 - Coordinación de Notificaciones
- Departamento Gestión de Reclamos
 - División Facturación y Comercial
 - División Técnica y Calidad de Servicio
 - División Daños en Artefactos y/o Instalaciones
 - División Control de Cumplimiento y Administrativa

Las misiones y funciones del Área y sus dependencias son:

- Del Área:
 - a) Proteger los derechos de los usuarios, en cumplimiento de las funciones delegadas al Ente Regulador en la Ley N° 24.065, atendiendo, gestionando y resolviendo las consultas, quejas y reclamos realizados por los usuarios, por la ciudadanía, y por los organismos y dependencias públicas que así lo requieran con relación a la prestación del servicio eléctrico brindado por EDENOR S.A. y EDESUR S.A.
 - b) Coordinar las tareas del Departamento Operativo de Atención de Usuarios y del Departamento Gestión de Reclamos, así como de las Divisiones y Coordinaciones que dependan jerárquicamente del Área.
 - c) Mantener actualizados los procesos y procedimientos que contribuyan a la eficiencia y eficacia del Área.



- d) Elaborar planes, programas, procedimientos, estadísticas e informes inherentes a la atención a usuarios, gestión integral de reclamos, consultas, y denuncias, con el fin de promover la mejora continua.
- e) Promover la capacitación del personal a su cargo, de acuerdo a las funciones y tareas que desempeñan.
- f) Colaborar con el Área de Aplicación y Administración de Normas Regulatorias y el Área de Análisis Regulatorio y Estudios Especiales, por iniciativa propia o a su requerimiento, a fin de contribuir al mejor cumplimiento de los objetivos y principios establecidos en el marco regulatorio vigente.
- g) Gestionar con otras Unidades de la Estructura del Ente Regulador los requerimientos que respondan a las necesidades del Área.
- h) Promover la comunicación con otros organismos o dependencias públicas, representantes de los usuarios, defensorías y oficinas municipales, y dar respuesta -en el marco de su competencia- a los requerimientos que dichos actores puedan efectuar.
- i) Colaborar con la Unidad de Relaciones Institucionales a fin de mantener actualizada la información que el ENRE brinda al usuario en cumplimiento de sus funciones.
- j) Tramitar los recursos interpuestos por los usuarios y por las Distribuidoras.
- k) Tramitar las consultas y presentaciones que realizan los usuarios y organismos oficiales con relación a las tarifas especiales.
- l) Aportar al Área de Seguimiento de Gestión la información requerida en materia de su competencia para la elaboración de la Memoria de Gestión Anual, y a la Unidad de Relaciones Institucionales, aquella que corresponda para la producción del Informe Anual ENRE, según lo dispuesto en el artículo 56 inc. q) de la Ley N° 24.065.

➤ Coordinación de Mesa de Entradas

Tareas

- a) Recibir la documentación que genera el Departamento Operativo de Atención de Usuarios, así como la que ingresa de las Distribuidoras y redirigirla a la División o Coordinación del Área correspondiente, en función de las competencias que le fueron asignadas a cada una de ellas.
- b) Iniciar los expedientes electrónicos en el Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE).
- c) Notificar a los usuarios las respuestas a sus presentaciones y los diferentes Actos Administrativos que se dicten relativos a los reclamos por ellos iniciados.
- d) Administrar el archivo transitorio del Área (AAIU), la Guarda Temporal en GDE y en el depósito físico de los expedientes de reclamos tramitados en el Área.

➤ División Enlaces con Representantes de la Comunidad

Tareas

- a) Fortalecer el vínculo institucional con las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), Direcciones de Defensa al



Consumidor; Defensorías del Pueblo; Asociaciones de Usuarios; Organizaciones Civiles de la Comunidad, y los enlaces territoriales que se encuentran en el área de concesión de las Distribuidoras, de acuerdo a las funciones de su competencia y/o conjuntamente con otras unidades de estructura del ENRE.

b) Diligenciar conjuntamente con las distintas unidades de estructura del ENRE las consultas y diferentes tipos de reclamos que formulen los actores citados en el punto a) y realizar el seguimiento correspondiente.

c) Asesorar a los actores mencionados en el punto a), acerca de la normativa vigente y su actualización.

d) Colaborar ante eventos y/o incidentes de Calidad de Servicio que afecten instituciones vinculadas a los servicios de primera necesidad, organizaciones públicas y/o a los asentamientos del Acuerdo Marco, para su prioritaria atención y normalización.

e) Asistir a la Jefatura del Área en la materia relacionada con las funciones que son de su competencia, de acuerdo a requerimientos internos o externos.

f) Producir informes de gestión y elaborar estadísticas para la Jefatura del Área.

➤ Departamento Operativo de Atención de Usuarios

Acciones

a) Proteger los derechos de los usuarios del servicio de distribución brindado por EDENOR S.A. y EDESUR S.A., atendiendo y gestionando las consultas, reclamos, quejas y presentaciones que realizan por los canales que a tal fin se encuentren habilitados.

b) Coordinar las tareas de las Divisiones Atención al Público, Atención Telefónica, y Oficina Virtual, y de las Coordinaciones de Tarifas Especiales, y de Notificaciones.

c) Confeccionar los informes estadísticos del Departamento.

d) Elaborar los proyectos de respuesta a usuarios, a otras dependencias del ENRE, organismos oficiales, etc.

e) Tramitar y responder en tiempo y forma las denuncias que realizan los usuarios en el Libro de Quejas del ENRE.

f) Realizar la convocatoria del personal del ENRE para reforzar la atención en los casos de contingencia o situaciones que así lo requieran.

g) Realizar las notificaciones a las Distribuidoras de los expedientes de reclamos con vistas y solicitar información adicional en caso de que sea necesario.

h) Proponer a la Jefatura del Área la actualización de los procedimientos en función de cambios regulatorios o nuevas tecnologías que tiendan a la eficiencia en la atención de las consultas, quejas y reclamos de los usuarios y participar en su elaboración.

i) Promover la capacitación del personal a su cargo de acuerdo a las funciones y tareas que desempeña.

j) Producir informes de gestión para la Jefatura del Área y asesorar a la Jefatura del Área en la materia relacionada con las funciones que son de su competencia.

➤ División Atención al Público

Tareas

- a) Atender, asesorar y gestionar todas las consultas y reclamos que realizan los usuarios de las Distribuidoras en forma personal ante el ENRE.
- b) Controlar y asesorar a los agentes de atención al público.
- c) Ingresar y tramitar los expedientes de reclamo.
- d) Elaborar estadísticas de la División.
- e) Asistir a la jefatura del Departamento en la materia relacionada con las funciones que son de su competencia.

➤ División Atención Telefónica

Tareas

- a) Atender, asesorar y gestionar todas las consultas y reclamos que realizan los usuarios de las Distribuidoras en forma telefónica ante el ENRE.
- b) Controlar y asesorar a los agentes de atención telefónica.
- c) Ingresar y tramitar expedientes de reclamo.
- d) Elaborar estadísticas de la División.
- e) Asistir a la jefatura del Departamento en la materia relacionada con las funciones que son de su competencia.

➤ División Oficina Virtual

Tareas

- a) Coordinar y administrar la base de Toma de Reclamos Web.
- b) Controlar y asesorar a los agentes de la oficina virtual.
- c) Ingresar y tramitar expedientes de reclamo que ingresan por la Web.
- d) Elaborar estadísticas de la División.
- e) Asistir a la jefatura del Departamento en la materia relacionada con las funciones que son de su competencia.

➤ Coordinación de Tarifas Especiales

Tareas

- a) Coordinar, supervisar y mantener actualizados los procedimientos para la correcta aplicación de las tarifas de acuerdo a la normativa vigente, y su posterior trazabilidad.
- b) Administrar la base de datos de potenciales beneficiarios de las distintas tarifas especiales.
- c) Tramitar y analizar las solicitudes que realizan los usuarios y otros organismos públicos.
- d) Notificar a las Distribuidoras y al Departamento sobre la aplicación de los beneficios.
- e) Elaborar informes estadísticos de acuerdo a requerimientos internos y externos.
- f) Proponer a la Jefatura del Departamento metodologías y procedimientos eficientes y eficaces, con el fin de contribuir al mejor cumplimiento de sus funciones.

- g) Interactuar con los diferentes organismos oficiales y dependencias públicas, defensorías, asociaciones de usuarios y electrodependientes.
 - h) Atender, asesorar y gestionar todas las consultas que realizan los usuarios y organismos oficiales respecto de la Tarifa Social, Tarifa Diferencial para Entidades de Bien Público, Clubes de Barrio, Electrodependientes, y otras tarifas diferenciales.
 - i) Promover la capacitación del personal a su cargo de acuerdo a sus funciones y tareas que desempeña.
 - j) Asistir a la jefatura del Departamento y del Área en la materia relacionada con las funciones que son de su competencia.
- Coordinación de Notificaciones
- Tareas
- a) Revisar y/o modificar, en caso de corresponder, las carátulas de los expedientes de reclamos con vista.
 - b) Solicitar documentación adicional a los usuarios que no hubieran presentado la documentación indispensable para la tramitación de su reclamo.
 - c) Realizar el traslado inicial a las Distribuidoras de los reclamos registrados.
- Departamento Gestión de Reclamos
- Acciones
- a) Proteger los derechos de los usuarios del servicio de distribución brindado por EDENOR S.A. y EDESUR S.A., resolviendo los reclamos iniciados de oficio y por los usuarios abastecidos por las distribuidoras, correspondientes a las categorías "Daños", "Facturación y Comercial" y "Técnica y Calidad de Servicio".
 - b) Gestionar los recursos presentados por los usuarios y/o por las Distribuidoras en los reclamos correspondientes a las categorías "Daños", "Facturación y Comercial" y "Técnica y Calidad de Servicio" y resolver los recursos de reconsideración.
 - c) Verificar el cumplimiento de los Actos administrativos emitidos en los reclamos de las categorías "Daños", "Facturación y Comercial" y "Técnica y Calidad de Servicio".
 - d) Formular cargos por incumplimientos a las Distribuidoras y analizar los descargos.
 - e) Aplicar las sanciones dispuestas en el Contrato de Concesión y en la normativa vigente.
 - f) Proponer a la Jefatura del Área la actualización de los procedimientos que tiendan a la eficiencia en la resolución de los reclamos de los usuarios y participar en su elaboración.
 - g) Producir informes de gestión para la Jefatura del Área y asesorarla en la materia relacionada con las funciones de su competencia.
 - h) Promover la capacitación del personal a su cargo de acuerdo a las funciones y tareas que desempeña.
 - i) Gestionar requerimientos con otras Unidades de la Estructura del ENTE Regulador que respondan a las necesidades del Departamento.

- j) Dar respuesta a requerimientos efectuados por oficios judiciales o defensorías relacionados con reclamos que tramita el Departamento.
- División de Facturación y Comercial
- Tareas
- a) Tramitar, analizar y emitir resoluciones de reclamos, formular cargos por incumplimientos a las Distribuidoras y disponer la aplicación de penalidades, en reclamos de categoría "Facturación y Comercial", elevando los proyectos de resolución de reclamo cuya firma resulte competente de niveles jerárquicos superiores.
 - b) Producir informes de gestión de la División para la Jefatura del Departamento.
 - c) Asistir a la Jefatura del Departamento en la elaboración de criterios de resolución y en la actualización de los procedimientos que tiendan a la eficiencia en la resolución de los reclamos de los usuarios.
- División Técnica y Calidad de Servicio
- Tareas
- a) Tramitar, analizar y emitir resoluciones de reclamos, formular cargos por incumplimientos a las Distribuidoras y disponer la aplicación de penalidades, en reclamos de categoría "Técnica y Calidad de Servicio", elevando los proyectos de resolución de reclamo cuya firma resulte competente de niveles jerárquicos superiores.
 - b) Producir informes de gestión de la División para la Jefatura del Departamento.
 - c) Asistir a la Jefatura del Departamento en la elaboración de criterios de resolución y en la actualización de los procedimientos que tiendan a la eficiencia en la resolución de los reclamos de los usuarios.
- División Daños en Artefactos y/o Instalaciones
- Tareas
- a) Tramitar, analizar y emitir resoluciones de reclamos, formular cargos por incumplimientos a las Distribuidoras y disponer la aplicación de penalidades, en reclamos de categoría "Daños", elevando los proyectos de resolución de reclamo cuya firma resulte competente de niveles jerárquicos superiores.
 - b) Producir informes de gestión de la División para la Jefatura del Departamento.
 - c) Asistir a la Jefatura del Departamento en la elaboración de criterios de resolución y en la actualización de los procedimientos que tiendan a la eficiencia en la resolución de los reclamos de los usuarios.
- División Control de Cumplimiento y Administrativa
- Tareas
- a) Controlar el cumplimiento de los Actos Administrativos emitidos en los reclamos resueltos.

- b) Emitir formulaciones de cargos por los posibles incumplimientos a las resoluciones emitidas, analizar los descargos y, en su caso, elaborar proyecto de resolución.
- c) Efectuar los traslados de recursos a la contraparte y derivar los recursos para su tramitación.
- d) Gestionar el envío de reclamos a la División Contabilidad y/o Asesoría Jurídica para el inicio de las acciones pertinentes, tendientes a obtener el cumplimiento de lo ordenado en las resoluciones.
- e) Confeccionar las respuestas a los oficios o pedidos de informes requeridos al Departamento.
- f) Diseñar y mantener actualizados los procedimientos e instructivos de trabajo del Departamento.
- g) Realizar los informes de gestión o de cualquier otra índole a requerimiento de la Jefatura del Departamento.
- h) Formular los requerimientos para el Departamento, hacer seguimiento de los mismos y promover el trabajo en conjunto con el Área de Sistemas de Información y el Departamento Administrativo.

III.1.2-Cantidad de agentes del AAIU.

Se detalla a continuación la cantidad de agentes que conforman el AAIU y su antecesor (Departamento de Atención de Usuarios –DAU) al 30/09/2023 y al 30/10/2025 respectivamente:

DAU al 30/09/2023 110 agentes

AAIU al 30/09/2025 73 agentes

III.2- Stock de Reclamos correspondientes a fines de 2023-2024 y noviembre 2025.

Debe destacarse que, en la actualidad, el Departamento de Gestión de Reclamos (DGR) dependiente del AAIU, genera mensualmente un informe que incluye, información relativa a los datos de los reclamos ingresados, en el cual clasifica la información de acuerdo al tipo de problema, a la distribuidora que presta el servicio, por la manera o el modo de recepción, etc.

Por cierto, a los efectos de un adecuado control interno es destacable la existencia de dicho documento, así como la ejecución, emisión y distribución del mismo de manera periódica y continua, hecho que pudo ser corroborado por esta Unidad para el período bajo análisis.

De la información relevada surge también la evolución de los expedientes de reclamo, por categoría (Daños- Facturación y Comercial- Técnica y Calidad de Servicio) y por mes calendario con el distinguo del Stock pendiente al fin de cada mes.

De los datos mencionados es importante visualizar:

- Stock de Reclamos Final al 31/12/2023 – Inicial año 2024: 13.085 expedientes;
- Stock de Reclamos Final al 31/12/2024: 15.096¹ expedientes;
- Stock de Reclamos Inicial año 2025: 13.275² expedientes;
- Stock de Reclamos Final al 30/11/2025: 11.375³ expedientes

A continuación, se describen los expedientes ingresados y resueltos por año y por categoría de reclamo:

Categoría de Reclamo	Año 2024	
	Reclamos Ingresados	Reclamos Resueltos
Daños	1.204,00	1.550,00
Facturación y Comercial	7.236,00	4.941,00
Técnica y Calidad de Servicio	819,00	757,00
Total	9.259,00	7.248,00

Categoría de Reclamo	Año 2025	
	Reclamos Ingresados	Reclamos Resueltos
Daños	707,00	1.738,00
Facturación y Comercial	7.248,00	8.184,00
Técnica y Calidad de Servicio	594,00	527,00
Total	8.549,00	10.449,00

Puede observarse que desde el inicio de la gestión del área AAIU creada en 2024, ha bajado cerca del 13% el stock de expedientes de reclamo pendientes a pesar de disponer menor cantidad de recursos humanos.

III.3.- Manuales de Procedimientos.

Por Instructivo de la Intervención N° 18/2021 se aprobó el Procedimiento para la Gestión de Reclamos y Recursos del Departamento y se derogó la Disposición ENRE 4/2010 que, en su momento, había aprobado los procedimientos para: la resolución de expedientes de reclamos, la resolución de recursos de reconsideración, y la Resolución de Recursos Jerárquicos.

¹Cifra según UAI, difiere poco significativamente respecto a la cifra informada por el DGR.

²La diferencia entre el stock final de 2024 y el inicial de 2025 obedece a que no se contabiliza para el informe los reclamos pendientes incluidos en el "Acuerdo de Regularización de Obligaciones para la Transferencia de las Concesionarias a las Jurisdicciones Locales", suscripto el 10 de mayo de 2019, por el cual se iniciaron distintas causas legales y se encuentra a la espera de la resolución de las mismas. Ante tal situación, la Resolución RESOL-2022-292-APN-ENRE#MEC dispone la guarda provisoria de la totalidad de las actuaciones que se encuentran en dicho Acuerdo, en virtud de lo establecido en las Resoluciones RESOL-2021-590-APN-MEC y RESOL-2021-656-APNMEC. A la fecha, las actuaciones pendientes de resolución por encontrarse incluidas en el Acuerdo son 1683.

³Cifra según UAI, difiere poco significativamente respecto a la cifra informada por el DGR.

- Disposición ENRE DI-2023-64-APN-ENRE#MEC: Procedimiento para la Aplicación de la Tarifa Social, ART. 2° de la Resolución MEyM N° 7/2016.

División de Atención al Público

Departamento Operativo de Atención de Usuarios

Procedimientos utilizados por el Departamento que fueron aprobados en su versión original por Disposición ENRE N° 5/10, posteriormente por Disposición ENRE N° 75/2015 se aprobó la Revisión N° 1 de los mismos:

- Procedimiento para el "Ingreso de Reclamos por Falta de Suministro vía SMS". (40-APUB-004-PD).
- Procedimiento para el "Ingreso de Reclamos por Falta de Suministro vía WEB". (40-APUB-003-PD).
- Procedimientos para el "Servicio de Atención de Consultas y Reclamos". (40-APUB-002-PD).
- Anexo "Manual para el Ingreso de Reclamos y Novedades, Capacitación y Normativa". (40-APUB-002-PD).
- Disposición ENRE N° 60/2010: Procedimiento para la Recepción y el Tratamiento de las Quejas. (40-APUB-001-0712-PP)
- Disposición ENRE N° 34/2014: Procedimiento para el "Ingreso de Reclamos por Seguridad en la Vía Pública vía IVR". (40-APUB-006-0516-PP).
- Disposición ENRE N° 75/2015: Procedimiento para el "Ingreso de Reclamos por Falta de Suministro vía IVR". (40-APUB-005-0516-PP)
- Instructivo ENRE N° 18/2021: Procedimiento para la Gestión de Reclamos y Recursos del Departamento de Protección a las Personas Usuaras.
- Instructivo ENRE N° 26/2022: Modificación del Instructivo ENRE N° 18/2021: Procedimiento para la Gestión y Recursos del Departamento de Protección a las Personas Usuaras.

Como fuera mencionado en el punto III.1 precedente, durante el transcurso de las sucesivas intervenciones que dirigieron al Ente se han tomado distintas acciones con el objeto de mejorar la atención del usuario a pesar que el propio sector eléctrico en plena situación de emergencia diera lugar a condiciones de servicio con notorio deterioro que conllevan al incremento de reclamos por parte de los usuarios.

Una de las decisiones de gestiones anteriores fue la aprobación del Procedimiento para la gestión de recursos del Departamento de Protección a las Personas Usuaras a través del Instructivo de la Intervención 26/2022, de fecha 24/08/2022.

La Sindicatura General de la Nación, observó que dicho procedimiento no había pasado para la revisión por parte de la UAI conforme lo establece la Resolución Sigen N° 162/14 y el Decreto 1344/07 (art.101).

En las reuniones de Comité de Control se trató dicha problemática y se actualizó su estado detallándose que el Área de Atención Integral de Usuarios (AAIU) mantuvo reuniones con las jefaturas integrantes del Departamento de Gestión de Reclamos (DGR) a fin de avanzar en la actualización del procedimiento.

Durante el período auditado el DGR trabajó sobre un primer borrador del procedimiento, no obstante, por decisión de la jefatura del AAIU, no se propició el avance con el Área de seguimiento de Gestión (ASI) dado que, el AAIU junto con los dos Departamentos que la componen, ha trabajado en un nuevo protocolo de respuesta por parte de las distribuidoras a los reclamos de los usuarios. ("Nuevo protocolo de respuesta a vista inicial - "Responde Vista Inicial - Favorable").

Dado el impacto de lo antes comentado en el "Procedimiento para la gestión de reclamos y recursos", el AAIU considera necesario evaluar durante un tiempo la conducta que asuman las distribuidoras al responder la primera vista, para posteriormente continuar avanzando con un procedimiento que refleje todos los pasos y controles necesarios derivados de esta nueva modalidad de procesar reclamos.

III.4.- Hecho posterior al período auditado.

Durante el mes de diciembre 2025, se implementó una nueva funcionalidad para el tratamiento de los reclamos por cortes programados y por cortes reiterados, denominada "Autogestión de Reclamos CP-CR".

Dicha funcionalidad permite a los usuarios cargar sus solicitudes directamente, eliminando la necesidad de intervención directa de un agente para la carga y validación inicial de datos.

El sistema utiliza rutinas informáticas para la verificación de consistencia, validación de datos y asignación de números de reclamo, garantizando la integridad de la base de datos mediante protocolos de seguridad (confirmación vía correo electrónico).

El servicio funciona de manera ininterrumpida (24x7) y proporciona al usuario una constancia inmediata con número de reclamo para su seguimiento.

La comunicación con las distribuidoras se realiza de forma electrónica, manteniendo el flujo habitual de resolución, pero con mayor agilidad.

Resultados e Impacto hasta la fecha:

En los primeros análisis realizados sobre la funcionalidad se puede resumir lo siguiente:

- **Eficiencia Temporal:** Se observa una reducción significativa en los plazos de tramitación, alcanzando un promedio de **6 días corridos** desde la presentación hasta la resolución de la Distribuidora.
- **Optimización de Recursos:** La modalidad autogestionada ha demostrado una capacidad de absorción de demanda superior a la gestión manual. Mientras que la recepción promedio por agentes se redujo de 36.8 a 18.2 casos diarios, el sistema de autogestión absorbió picos de demanda (asociados a contingencias climáticas) con un promedio de **116.5 reclamos diarios**.
- **Despresurización de Canales:** La implementación permitió disminuir la concurrencia en canales presenciales y telefónicos, independizando la capacidad de respuesta del organismo de la disponibilidad de recursos humanos operativos.

En tal sentido, hasta ahora la medida representa una mejora sustancial en la eficiencia operativa y en la calidad del servicio al usuario, permitiendo gestionar volúmenes críticos de reclamos con mayor celeridad y menor costo administrativo.

IV.- OBSERVACIONES.

La gestión del Área de Atención Integral de Usuarios muestra una tendencia positiva hacia la modernización y a la mejora eficiencia operativa; no obstante, quedan temas con posibilidad de mejora, dado que:

- No se ha logrado a la fecha la formalización y aprobación definitiva de los manuales de procedimiento con intervención de la UAI, a pesar de haberse evidenciado tareas concretas en conjunto con el Área de Seguimiento de Gestión para su redacción.
- Desde el punto de vista formal si bien se notan mejoras respecto del stock de expedientes de reclamo pendientes de resolución, aún hay un número relevante de expedientes a la espera de ser resueltos. En tal sentido esta UAI mantendrá la observación realizada en el informe UAI 9/2021 con estado: "con acción correctiva encarada".

V.- RECOMENDACIONES.

1. Continuar con la evaluación del Protocolo "Respuesta Vista Inicial Favorable" así como de la funcionalidad "Autogestión de Reclamos CP-CR" a los efectos de incorporarlos a los procedimientos formales y avanzar en la aprobación definitiva de los mismos.
2. Exponer en informes periódicos a la autoridad máxima el impacto de las nuevas funcionalidades automáticas en la gestión de los reclamos y su

posible refuerzo con medidas adicionales a los efectos de registrar todos los recursos que se aplican para afrontar la realidad de un sector eléctrico que funcionó en emergencia durante un período prolongado.

VI.- Opinión del Auditado.

El presente informe fue comunicado al sector auditado a través de correo electrónico de fecha 28/01/2026, el cual fue respondido por parte del Jefe del AAIU por la misma vía, en el cual no se hicieron reparos sobre lo informado en el presente más allá de dar un detalle relativo al avance de las tramitaciones internas referidas al stock de reclamos pendientes.

VII.- CONCLUSIONES.

La gestión del Área de Atención Integral de Usuarios muestra una tendencia positiva hacia la modernización y eficiencia operativa, especialmente en un contexto de reducción de recursos humanos, desafiando el aumento de reclamos con la aplicación de funcionalidades y sistemas como son el protocolo de primera vista positiva y con la implementación del sistema de autogestión, el cual ha demostrado en forma incipiente capacidad para gestionar crisis de demanda (cortes por altas temperaturas, cambios tarifa, formas de facturación, etc) sin colapsar el recurso humano. No obstante, resta seguir exhaustivamente el grado de madurez de dichas funcionalidades para analizar la efectividad de las mismas a través del tiempo y la dinámica del servicio prestado por las distribuidoras.