



*Ente Nacional Regulador del Gas*

Buenos Aires, 17 de Noviembre de 2016

**SEÑOR INTERVENTOR:**

Se eleva a su consideración el presente Informe Intergerencial que trata sobre la propuesta de modificación del REGLAMENTO DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN (en adelante, "RSD" o Reglamento), ubicado en el Subanexo II del Anexo "B" del Decreto N° 2255/92, en el marco de la Revisión Tarifaria Integral (RTI) actualmente en curso, ordenada por Resolución MINEM N° 31/16, cuyas actuaciones obran en el Expediente ENARGAS N° 30570.

En particular serán analizados aquellos aspectos de la gestión comercial que, del análisis de los artículos del Reglamento y demás normativa emitida, se recomienda su modificación.

**I. ANTECEDENTES**

Con fecha 2/12/92 se emitió el Decreto P.E.N. N° 2255 en donde, entre otras consideraciones, se modificaban distintos aspectos de la Reglamentación de la Ley N° 24076, aprobada por el Decreto P.E.N. N° 1738/92.

Asimismo, el Artículo 5° del Decreto N° 2255/92, aprobó el modelo de licencia de transporte y el de distribución de gas como Anexos "A" y "B", respectivamente, incluyendo sus respectivos SubAnexos I (Reglas Básicas), II (Reglamento del Servicio) y III (Tarifa).

En el mencionado Reglamento se describen las Condiciones Generales que son aplicables a todos los servicios prestados por las Distribuidoras de conformidad con sus Tarifas y Condiciones Especiales de los Servicios presentados ante, y autorizadas por la Autoridad Regulatoria.

En virtud de lo dispuesto en el Punto 17 del Anexo I de la Resolución ENARGAS N° 35/93, también los Subdistribuidores del servicio de gas por redes deberán aplicar el Reglamento y los cuadros tarifarios que aplique el ENARGAS para la Distribuidora de la zona respectiva, salvo las Condiciones Especiales y tarifas SDB.

El Punto (d) "Revisión del Reglamento y las Tarifas" del Artículo 3 "Reglas de Alcance General" del Reglamento, establece lo siguiente: "El presente Reglamento está sujeto a las disposiciones que emita la Autoridad Regulatoria, la que podrá modificarlo según el procedimiento que establezca de oficio o a iniciativa de la Distribuidora...".



*Ente Nacional Regulador del Gas*

Conforme ello, es que la Autoridad Regulatoria se encuentra habilitada para efectuar las modificaciones que entienda necesarias al Reglamento, procurando captar e implementar los diferentes avances existentes en materia tecnológica que tornen al servicio más eficiente, transparente y diligente.

## II. ANÁLISIS. PROPUESTA DE MODIFICACIÓN

A continuación, para una mejor exposición de los temas objeto de análisis, se desarrolla en cada uno de ellos, los antecedentes y la respectiva propuesta de modificación:

### 1. DEFINICIONES

#### «CONDICIONES GENERALES. ARTÍCULO 2 DEFINICIONES»

A las definiciones establecidas en el **RSD (Decreto 2255/92)**, se recomienda la incorporación de los siguientes conceptos, en relación a la propuesta de modificación planteada en el punto 3 relativo a solicitud de servicio y cambios de titularidad:

*(...) **Titular del servicio:** es la persona firmante de la Solicitud del Servicio o del Contrato de Servicio, quién adquiere por ello la condición de "Cliente" y/o "Consumidor"; o el nuevo usuario a partir de haberse efectuado el correspondiente cambio de titularidad.*

*(...) **Usuario no Cliente:** es la persona que efectivamente haya hecho uso del servicio, que para tal caso reviste la calidad de usuario sin tener el carácter de cliente titular del servicio.*

### 2. PRESENTACIÓN Y ENVÍO DE LA TARIFA Y DEL REGLAMENTO

#### «CONDICIONES GENERALES. ARTÍCULO 3 REGLAS DE ALCANCE GENERAL. (a) Presentación y envío de la Tarifa y del Reglamento»

El **RSD (Decreto 2255/92)** establece:

*"Se ha presentado una copia del presente Reglamento y de la Tarifa a la Autoridad Regulatoria y se han enviado copias para su difusión en las oficinas de la Distribuidora."*



*Ente Nacional Regulador del Gas*

En el análisis de este punto, se deben contemplar algunos conceptos que surgen de la siguiente normativa emitida:

- **Nota ENRG/GR/GDyE/GAL/D N° 2236/97** se estableció que:
  - en el acto de asumir la titularidad del servicio, el Distribuidor deberá entregar bajo constancia una copia del Reglamento de Servicio al nuevo cliente. Dicha constancia deberá conservarse en el legajo del usuario.
  - el Distribuidor deberá disponer en las distintas oficinas de atención al público, de copias del Reglamento en cuestión para la entrega inmediata del mismo, cuando el cliente lo requiera.
- **Ley de Defensa del Consumidor N° 24240** (to 27750) artículos 4 y 25:

Se establece la entrega por escrito de las condiciones y características de los bienes y servicios que se comercializan. Específicamente, el artículo 25 establece que *"...Constancia escrita. Información al usuario. Las empresas distribuidoras de servicios a domicilios deben entregar al usuario constancia escrita de las condiciones de la prestación y de los derechos y obligaciones de ambas partes contratantes. Sin perjuicio de ello, deben mantener tal información a disposición de los usuarios en todas las oficinas de atención al público"*.

En virtud de la normativa expuesta y a los efectos de optimizar los lineamientos normativos de esta temática, se recomienda el siguiente texto:

*...(a) Presentación y envío de la Tarifa y del Reglamento. Difusión*

*"Se ha presentado una copia del presente Reglamento y de la Tarifa a la Autoridad Regulatoria y se han enviado copias para su difusión en las oficinas de la Distribuidora.*

*La Distribuidora deberá entregar una copia del presente Reglamento del Servicio de Distribución a todo nuevo Cliente, como así también deberá poner a disposición el mismo a requerimiento del cliente."*

### **3. SOLICITUD DE SERVICIO. CAMBIOS DE TITULARIDAD**

*«CONDICIONES GENERALES. ARTÍCULO 5 OBTENCIÓN DE SERVICIO. (a) Solicitud de Servicio»*

El RSD (Decreto 2255/92) establece:



*Ente Nacional Regulador del Gas*

*“La solicitud del servicio de Gas podrá efectuarse en cualquier oficina de la Distribuidora personalmente, por teléfono, telefax o por correo. El Cliente indicará las condiciones bajo las cuales requiere el servicio y podrá solicitarse al Cliente que firme un Contrato de Servicio que establezca las condiciones bajo las cuales se suministra el servicio.”.*

Por otra parte, el **RSD de GASNEA**, (inciso (a)), agrega el siguiente texto a la parte común relativo a cambios de titularidad, que el anterior no contempla:

*“El responsable de toda facturación generada por la Prestación del Servicio en el domicilio determinado, será el firmante de la respectiva Solicitud del Servicio de Gas o del Contrato de Servicio, denominado Cliente.”.*

*Para cesar en la condición de Cliente y por lo tanto deslindar la responsabilidad por la facturación, discontinuando su condición de responsable, deberá realizarse el trámite respectivo ante la Distribuidora, el que será gratuito.*

*Podrá pedir cambio de titularidad o de categoría, todo aquel que exhiba justos títulos para ello, siendo el trámite siempre gratuito.”.*

En el análisis de este punto, se deben contemplar algunos conceptos que surgen de la siguiente normativa emitida:

- **Nota ENRG/GR/P N° 912/94:**

El titular del servicio de Gas, firmante de la Solicitud del Servicio o del Contrato de Servicio, es quién adquiere por ello la condición de “Cliente” y/o “Consumidor” definida en el Artículo 2 incisos (h) y (j); y es quién se constituye en el único responsable de toda facturación generada por la Prestación del Servicio en el domicilio del consumo.

- **Nota ENRG/GAL/P N° 3265/94:**

Las obligaciones que surgen de los contratos entre la Distribuidora y los usuarios son de carácter estrictamente personal.

No corresponde que las Distribuidoras reclamen deudas anteriores a los nuevos titulares del servicio, ya sean propietarios o legítimos tenedores del inmueble en donde se presta el servicio; ni tampoco que se cobre ningún tipo de cargo por reconexión en el caso de que se haya procedido a cortar el servicio al anterior titular.

- **Nota ENRG/GR/GAL/P N° 2408/95**, en relación a un fallo de la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal:



En virtud del carácter personal del vínculo entre el usuario y el prestador del servicio, la relación es Cliente/Distribuidor y no Inmueble/Distribuidor, este último solo puede cobrar sus facturas a quién en el instante en que el servicio facturado se prestó, era el titular (su cliente) del servicio.

Si el titular del servicio, cliente o usuario, no paga el servicio que se prestó a su favor y que se le facturó, la Distribuidora no podrá pedirle a un tercero en la relación (por ejemplo, el dueño si el cliente es el inquilino, o el nuevo dueño de la propiedad y nuevo cliente si la deuda la contrajo el anterior dueño y cliente, etc.) que pague las facturas de aquel, único deudor.

No podrá negarse el cambio de titularidad del servicio a su favor a quién cumpla las condiciones reglamentarias (título de propiedad o de locación) si el anterior cliente de la Distribuidora –recibiendo el servicio en esa misma propiedad– registra deuda con aquella.

- Conceptos vertidos en la **Resolución MJ 586/05**, en relación a que la Prestadora no le permitía a un usuario a acceder a un nuevo servicio de gas natural, debido a que un inmueble que había vendido registraba una deuda, contraída con posterioridad a la entrega del bien:

*“...este Organismo Regulador, siempre ha intentado proteger a quien no ha sido el beneficiario directo del consumo del servicio prestado.*

*Que ha surgido los preceptos aludidos, a fin de delimitar la responsabilidad al efectivo usuario (ej.: locatario) eximiéndose al propietario del correspondiente inmueble, o bien para establecer que el nuevo propietario no será responsable por deudas contraídas por su antecesor, entre otros casos.*

*Que no está en el espíritu de la norma que, fundamentándose en su letra rígida, se llegue a una solución arbitraria, como es la de pretender que alguien, quién no haya hecho efectivamente uso de la prestación, deba asumir una obligación de pago por consumos realizados por otro...*

*...esta Autoridad tiene dicho en forma suficientemente reiterada que solo puede reclamarse una deuda por consumo de gas a quién resulte titular del servicio, o en su defecto, a la persona que efectivamente haya hecho uso del mismo, que para tal caso reviste la calidad de usuario, aunque no sea el cliente titular.*

*...está claro que debe solicitarse a la empresa prestadora el cambio de titularidad. Que la realidad indica que en muchos casos..., ese cambio no se ha producido, pero quién ha consumido o recibido el servicio efectivamente, no podría beneficiarse por esa falta de cambio de titularidad frente a la prestadora, ya que de lo contrario se estaría enriqueciendo sin*



*causa en perjuicio de un tercero. Que, sin embargo, la prueba de quién es este consumidor corre por cuenta de quien pretende cobrarle al mismo, que es la Empresa...”.*

- **Nota ENRG/GR/GAL/P N° 1972/97:**

El servicio de gas es un servicio personal y no una obligación que siga a la cosa, “propter rem”, el derecho de acceso a la titularidad del mismo debe juzgarse según las normas del Reglamento del Servicio de Distribución, el que no establece requisitos especiales en cuanto a la situación bajo la cual el solicitante ocupa la vivienda, bastando para acceder al mismo un certificado de domicilio emitido por autoridad policial, el cual, por ser un instrumento público tiene el correspondiente valor probatorio. Idéntica consideración debe otorgarse al caso de un Acta Notarial, en donde un escribano certifica haber verificado que la persona solicitante del servicio se domicilia en el inmueble.

- **Nota ENRG/GR/GAL N° 10013/12:**

El servicio público de gas es un servicio personal y el derecho de acceso a la titularidad del mismo debe juzgarse según las normas del Reglamento del Servicio de Distribución, el cual no establece requisitos especiales en cuanto a la situación respecto de la cual el solicitante ocupa la vivienda.

Es por ello que más allá de la expedición o no de certificados de domicilio por autoridad policial, será válido para el otorgamiento de la titularidad del suministro cualquier instrumento público de características similares, ya que por el solo hecho de serlo posee el correspondiente valor probatorio a los efectos de tal otorgamiento.

En virtud de la normativa expuesta y ante la omisión en el RSD de considerar los cambios de titularidad, se propone el modificar el inciso (a) Solicitud de servicio e incorporar un inciso adicional a continuación de este, bajo la denominación Cambios de Titularidad, según los siguientes textos:

**... (a) Solicitud de Servicio**

*La solicitud del servicio de Gas podrá efectuarse en cualquier oficina de la Distribuidora personalmente, por teléfono, telefax, por correo postal, por correo electrónico o página web de la Distribuidora, si esta última estuviera habilitada al efecto. El Cliente indicará las condiciones bajo las cuales requiere el servicio y deberá solicitarse al Cliente que firme un Contrato de Servicio que establezca las condiciones bajo las cuales se suministra el servicio.*



*Ente Nacional Regulador del Gas*

*El firmante de la solicitud del servicio o del Contrato de Servicio, adquiere por ello el carácter de titular del servicio en el domicilio de consumo donde el mismo se solicita y la condición de "Cliente" y/o "Consumidor". Este, como usuario beneficiario directo del consumo del servicio prestado, se constituye en el único responsable de toda facturación generada por la Prestación del Servicio.*

*La obligación de pago que surge del servicio prestado es de carácter estrictamente personal y se atribuye a aquel que efectivamente lo utilizó, independientemente del inmueble donde ese servicio se presta.*

*En virtud del carácter personal del servicio, para acceder al mismo no se necesitan requisitos especiales en cuanto a la situación bajo la cual el solicitante ocupa el inmueble, bastando para el caso de ocupantes no propietarios ni inquilinos, cualquier instrumento público con valor probatorio donde conste que la persona que solicita el servicio se domicilia en dicho inmueble.*

#### **(...) Solicitud de Cambio de Titularidad y/o de Servicio**

*La factura por el servicio prestado, se emite en función del destino bajo el cual el mismo fue requerido a nombre del "Titular del Servicio".*

*Si por cualquier causa, quién reviste el carácter de "Titular del Servicio", perdiera la condición de usuario –destinatario final del servicio contratado–, o modificase el destino del servicio, se deberá realizar el respectivo trámite de cambio de titularidad y/o de servicio.*

*En caso de detectarse la existencia de un "Usuario no Cliente", o de un uso distinto al de las condiciones bajo las cuales el mismo se solicitó, la Distribuidora deberá intimar al usuario a realizar el cambio de titularidad y/o de servicio. La intimación deberá ser mediante notificación fehaciente otorgando un plazo de DIEZ (10) días hábiles contados desde la fecha de notificación. Transcurrido dicho plazo la Distribuidora quedará facultada a proceder al cierre del suministro y retiro del medidor correspondiente.*

*El trámite de cambio de titularidad y/o de servicio será gratuito y podrá solicitarlo todo aquel que exhiba justos títulos para ello.*

*Ante un cambio de titularidad, si el nuevo Cliente ya se encontraba haciendo uso del servicio, el interesado deberá aportar la documentación que acredite la fecha desde la cual comenzó a ser "Usuario no Cliente", a fin de atribuir la responsabilidad de la facturación del consumo realizado a quién efectivamente haya hecho uso del servicio.*

*Si se acredita que el nuevo titular ya se encontraba haciendo uso del servicio con anterioridad a la fecha de lectura del medidor incluida en el último período facturado, la factura a emitir por el período corriente será a nombre de este.*



*Ente Nacional Regulador del Gas*

*En caso contrario, la Distribuidora deberá obtener dentro del término de CINCO (5) días hábiles de presentada la solicitud, la correspondiente lectura final de medidor a fin de proceder al cierre de la cuenta del titular anterior, emitiendo una factura de cierre que incluya el período de lectura comprendido entre la fecha de lectura anterior y la fecha de lectura final.*

*A los fines de la facturación al nuevo usuario, si el cambio de titularidad se produce con llave abierta, se considerará como fecha de alta del nuevo titular, la correspondiente a la lectura final del medidor realizada al titular que se da de baja; en caso contrario, será la fecha de habilitación con gas del medidor. En ambas situaciones, la referida fecha será la fecha de lectura anterior en la primera factura que se emita al nuevo titular del servicio.*

*El cambio de titularidad o de servicio, implica la terminación del servicio prestado a favor de un usuario anterior y el inicio de una nueva relación de servicio, en la cual, el nuevo Cliente no deberá verse afectado por la historia de consumos del primero.*

*La Distribuidora no podrá reclamar deudas anteriores al cambio de titularidad al nuevo titular del servicio, ya sea propietario o legítimo tenedor del inmueble en donde se presta el servicio; ni tampoco podrá cobrar ningún tipo de cargo por reconexión en el caso de que se haya procedido a cortar el servicio al anterior titular.*

*No podrá negarse el cambio de titularidad del servicio a su favor a quién cumpla las condiciones reglamentarias, si el anterior titular –recibiendo el servicio en el inmueble en el que dicho cambio se solicita– registrara deuda con la Distribuidora.*

#### **4. DEPÓSITO DE GARANTÍA**

**«CONDICIONES GENERALES. ARTÍCULO 5 OBTENCIÓN DE SERVICIO. (c) Depósito de Garantía»**

El RSD (Decreto 2255/92) establece que la Distribuidora podrá requerir un depósito de Garantía a todo usuario que requiera la reconexión de un servicio que le haya sido retirado por mora y exigirlo antes de reconectar el mismo. Además estipula las condiciones de alta, cancelación, aplicación de intereses, entre otros.

En virtud de la derogación del Depósito de Garantía por Ley N° 26.605, Artículo 1°, se recomienda eliminar en su totalidad el punto c).

#### **5. TASA MÁXIMA DE INTERÉS**



*Ente Nacional Regulador del Gas*

**«CONDICIONES GENERALES. ARTÍCULO 5 OBTENCIÓN DE SERVICIO. (g) Falta de Pago»**

El RSD (Decreto 2255/92) contiene un error de su redacción, que requirió que este Organismo emitiera normativa para interpretar el tipo de tasa de interés a aplicar. El mismo en su Art. 5 (g), expresa:

*“Si el Cliente no pagare cualquier factura de servicio cuando fuera exigible se devengarán intereses sobre la porción impaga de tal monto a una tasa igual al 150 % de la tasa de interés para depósitos en moneda nacional a 30 días cobrada por el Banco de la Nación Argentina a partir de la fecha de vencimiento y hasta la fecha de pago.”*

La redacción del citado artículo resulta contradictoria por cuanto se refiere a una tasa de interés “...para depósitos...” y al mismo tiempo “...cobrada...”; por lo tanto, esta Autoridad Regulatoria tuvo que hacer una interpretación de cual era realmente la tasa a aplicar. Cabe señalar que en el sistema financiero se conoce como Tasa Pasiva a la que los Bancos pagan a sus depositantes, mientras que la Tasa Activa es la que los Bancos cobran por prestar dinero; en consecuencia, esta última es mayor que la primera.

Es así, que en **Nota ENRG/GR/GDyE/GAL/P N° 3531** de fecha 06/12/1995, dirigida al Defensor del Pueblo de la Nación, se expresa:

*«...Dado que la tasa cobrada por el Banco de la Nación Argentina está referida a sus operaciones activas, esta Autoridad Regulatoria, en su carácter de autoridad de aplicación y en ejercicio de las funciones que le fueran asignadas por la Ley 24.076, interpretó que la tasa a aplicar es la tasa para descuento de documentos a 30 días...»*

*...Cabe mencionar además, que la Ley 24.568 por la que se sustituye al Art. 31 de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor de aplicación supletoria (Artículo 25 “in fine”), en su Artículo 1º último párrafo, corroborando la interpretación otorgada por esta Autoridad Regulatoria, establece:*

*“La tasa de interés y punitivos por mora en facturas de servicios públicos pagadas fuera de término, no podrá exceder en más de un cincuenta por ciento (50 %) la tasa activa para descuento de documentos comerciales a treinta (30) días del Banco de la Nación Argentina del último día del mes anterior a la efectivización del pago”...»*

Esta interpretación del Organismo respecto a que la tasa a aplicar era la establecida por el Banco de la Nación Argentina para sus operaciones de descuentos de documentos (es decir la Tasa Activa), quedó expresada en varias notas donde además se detalló el procedimiento para su determinación. Por



Ente Nacional Regulador del Gas

ejemplo: **Nota ENRG/GR/GDyE/GAL/D N° 3498/96, Nota ENRG/GR/GDyE/GAL/D N° 3954/96 y Nota ENRG/GR/GDyE/GAL/D N° 2419/99.**

Respecto al procedimiento para su determinación todas ellas se refieren a que la tasa máxima de interés a aplicar debe ser calculada según la siguiente fórmula:

$$I = 1,5 \times \sum_{n=1}^m \frac{T_{n-1} \times d_n}{D_n}$$

Donde:

I = Tasa máxima de interés a aplicar  
T<sub>n-1</sub> = Tasa interés promedio mes anterior  
m = Meses entre el vencimiento y el pago  
d<sub>n</sub> = Total de días de mora del mes  
D<sub>n</sub> = Total días del mes  
n = Mes considerado

También, la tasa quedó expresada en la **Nota ENRG/GR/GDyE/GAL/P N° 5471/99** de fecha 22/12/1999, en el marco de los lineamientos de la factura armonizada y la información a los usuarios sobre "Tasa de interés":

«...La información sobre el tipo y la alícuota de interés aplicable para la percepción de facturas vencidas, según lo prevé el Reglamento del Servicio, Artículo 5 Punto (g), deberá responder a la siguiente leyenda:

"Tasa máxima de interés: Una vez y media la tasa Banco Nación Argentina a 30 días, para operaciones de descuento de documentos, y se aplicará sobre el importe indicado en el "Total a pagar" y por los días transcurridos entre la fecha de vencimiento y la fecha de efectivo pago"

Tasa promedio mensual vigente a la fecha de emisión: "...%)(\*"

(\*) Consignar una vez y media la tasa de interés respectiva...».

En la **Nota ENRG/GR/GDYE/GAL/D N° 5696/02**, además de hacerse mención a la tasa como la interpretó el ENARGAS oportunamente ("...para operaciones de descuento de documentos..."), se hacen aclaraciones en relación a la determinación del factor "T(n-1) = Tasa interés promedio mes anterior" de la fórmula indicada, adjuntando anexo con ejemplo de cálculo. La misma expresa:

«...sobre la determinación del factor "T(n-1) = Tasa interés promedio mes anterior" del numerador de la fórmula de cálculo de la tasa comunicada a esa prestadora..., se recuerda que el cálculo de T(n-1), debe obtenerse tomando la "Tasa Nominal Anual" del Banco de la Nación Argentina para operaciones de Descuento de Documentos, dividida por 365 días y multiplicada por 30, para obtener la "tasa para 30 días".



*Ente Nacional Regulador del Gas*

*Si se produjeran variaciones de la tasa en el curso de un mes, el cálculo tendrá en cuenta la cantidad de días de vigencia de cada valor de la alícuota, dentro del mes considerado. La "tasa interés promedio del mes" obtenida, será expresada como "tasa a 30 días"...*

*...De acuerdo a lo previsto en Nota ENRG/GR/GDyE/GAL/P N° 5471 de fecha 22 de Diciembre de 1999, Punto 3 – "Información sobre "Tasa de Interés – Tasa promedio mensual vigente a la fecha de emisión, se consignará una vez y media la tasa de interés promedio del mes anterior, calculada para 30 días, según se indica en los párrafos anteriores...».*

Finalmente, se debe contemplar la **Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor, Art. 31** (modificado por el Art. 12 de la Ley N° 26.361), que establece:

*"La tasa de interés por mora en facturas de servicios públicos no podrá exceder en más del CINCUENTA POR CIENTO (50%) la tasa pasiva para depósitos a TREINTA (30) días del Banco de la Nación Argentina, correspondiente al último día del mes anterior a la efectivización del pago."*

La modificación introducida al citado artículo en el año 2008, vuelve a generar una contraposición respecto de la tasa aplicable, por cuanto la Ley de Defensa del Consumidor se refiere a la Tasa Pasiva, en tanto la interpretación del ENARGAS –acorde a los lineamientos de la propia Ley hasta ese momento– era la Tasa Activa.

Sin embargo, la situación queda salvada, con el Art. 10 de la Ley N° 26.361 que sustituye al Art. 25 de la Ley N° 24.240, el cual establece:

*"...Los servicios públicos domiciliarios con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los organismos que ella contempla serán regidos por esas normas y por la presente ley. En caso de duda sobre la normativa aplicable, resultará la más favorable para el consumidor..."*

Esto viene a significar, que como el ordenamiento jurídico de la Ley N° 24.240 alcanza a los "Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios", el ámbito de aplicación de la Ley se circunscribe a los usuarios que hacen un uso doméstico del gas, es decir Usuarios Residenciales.

Por ello, para el caso de **Usuarios Residenciales**, en virtud del carácter supletorio de la normativa, por la que resulta aplicable la norma "...más favorable para el consumidor...", la tasa a utilizar es la "...tasa pasiva para depósitos a TREINTA (30) días del Banco de la Nación Argentina...".



*Ente Nacional Regulador del Gas*

Esta interpretación del ENARGAS, ha sido expresada por ejemplo en la **Nota ENRG/GAL/GR/GDyE/II N° 5862** de fecha 16/07/2008, dirigida al Instituto de Subdistribuidores de Gas de Argentina (ISGA):

*"...si bien el ENARGAS no constituye la Autoridad de Aplicación del referido ordenamiento normativo, no existiría a criterio de este Organismo fundamentos que permitan extender el ámbito de aplicación de las disposiciones de la Ley 24.240 (con las modificaciones de la Ley 26.361 – B.O. 7/4/2008) a otros usuarios que los contemplados en el Capítulo VI, titulado "USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS".*

*En consecuencia, este Organismo entiende que el ámbito de vigencia y aplicación de la Ley, se circunscribe a los usuarios que usufructúan el servicio para su consumo final o beneficio propio de su grupo familiar o social, es decir, para fines domésticos (Usuarios del Servicio Residencial "R").*

*En efecto, la interpretación armónica de todas las disposiciones normativas imperantes, motivó que el ENARGAS se expidiese en reiteradas oportunidades manifestando que las disposiciones de la Ley de Defensa del Consumidor no resultan aplicables a los usuarios que utilizan el fluido para integrarlo en procesos de producción, comercialización, etc...".*

Por lo tanto, respecto a los **Usuarios No Residenciales**, los cuales no están alcanzados por las disposiciones de la Ley de Defensa del Consumidor, la tasa a utilizar continúa siendo *"...la tasa activa para descuento de documentos comerciales a treinta (30) días del Banco de la Nación Argentina..."*.

En resumen, en el caso de usuarios Residenciales, la tasa a considerar es la Pasiva, mientras que para los usuarios no residenciales la tasa a considerar es la Activa.

En virtud de lo expuesto y de la normativa enunciada, se propone modificar el Artículo 5 (g) del Reglamento por el siguiente texto:

**... (g) Falta de Pago**

*Si el Cliente no pagare una factura de servicio a la fecha en que fuera exigible, se devengarán intereses sobre la porción impaga, a partir de la fecha de vencimiento y hasta la fecha de efectivo pago.*

*En el caso de usuarios Residenciales, la tasa máxima de interés a aplicar no podrá exceder una vez y media la tasa pasiva nominal anual para operaciones de depósitos a plazo fijo tradicional a TREINTA (30) días del Banco de la Nación Argentina.*



*Ente Nacional Regulador del Gas*

*En el caso de usuarios no Residenciales, la tasa máxima de interés a aplicar no podrá exceder una vez y media la tasa activa nominal anual para operaciones de descuento de documentos de cartera general a TREINTA (30) días del Banco de la Nación Argentina.*

*Las tasas mencionadas se calcularán para cada mes calendario, como promedio de los valores fijados diariamente en el mes calendario anterior, expresadas para TREINTA (30) días.*

## **6. CAUSAS DE SUSPENSIÓN O TERMINACIÓN**

**«CONDICIONES GENERALES. ARTÍCULO 11 CAUSAS DE SUSPENSIÓN O TERMINACIÓN. (a) Por la Distribuidora»**

El **RSD (Decreto 2255/92)** establece las distintas situaciones en las cuales la Distribuidora tendrá derecho a discontinuar su servicio. En particular, el inciso (iii) establece como causa de suspensión o terminación la falta de pago de cualquier factura.

En relación a dicho punto, el **RSD de GASNEA S.A.**, (inciso (a.iii)), agrega a la parte común del texto del RSD del Decreto 2255/92, cuestiones relativas a la intimación mediante Aviso de Deuda, plazos, intimación improcedente, situación ante interposición de reclamo, que el original no contempla.

Asimismo, se deben contemplar algunas condiciones para la notificación del aviso de deuda, el procedimiento de corte del servicio y rehabilitación, que surgen de la normativa emitida por el ENARGAS:

- **Nota ENRG/GR/GAL/P N° 3229/1994:** establece la compensación de 10 Cargos Fijos a la tarifa vigente ante el corte improcedente del servicio producido por falta de pago.
- **Nota ENRG/GR/GAL N° 2356/1997** (emitidas a todas las Distribuidoras excepto Gas NEA SA): establece el plazo de 48 horas para la cancelación de un Aviso de Deuda.
- **Nota ENRG/GR/GD/GDyE/GAL/D N° 2709/1998** (emitida a todas las Distribuidoras): establece que ante interrupciones del suministro improcedentes por falta de constancia de notificación fehaciente, la Distribuidora deberá proceder a la rehabilitación del servicio y a compensar al usuario con 10 (diez) Cargos Fijos a la tarifa vigente. Asimismo, indica que debe notificarse la deuda que pudiera existir otorgando un plazo de 2 (dos) días hábiles para cancelarla.



*Ente Nacional Regulador del Gas*

- **Notas ENRG/GR/GAL/I N° 5772 a 5780/08** (a cada Licenciataria, según corresponda): establece las condiciones que debe cumplir la notificación del Aviso de Deuda para ser considerado fehaciente.
- **Ley 24.240 LDC Artículo 30 bis**: obligación de informar si existen períodos o deudas pendientes, detallando fecha, concepto e intereses. En caso de que existan deudas pendientes, deben facturarse por separado y con el detalle correspondiente. El artículo 25 establece que el usuario tiene derecho a reclamar una indemnización ante el reclamo indebido de facturas pagadas. El artículo 31 establece el porcentaje sobre valor de deuda reclamado para el cálculo de la indemnización,

Con relación al punto **(c) Restitución del Servicio, el RSD de GASNEA S.A.**, (inciso (c), puntos (i), (ii), (iii) e (iv)), agrega incisos contemplando situaciones no previstas en el texto del RS del Decreto 2255/92, relativas al corte improcedente, al cobro del cargo por reconexión y a plazos para la rehabilitación.

En tal sentido, la **Nota ENRG/GR/GDyE/GAL/D N° 3131/98** establece los plazos para la rehabilitación del servicio y la compensación de aplicación ante la demora en dicho operativo de reapertura.

En virtud de la normativa expuesta, se propone adaptar el punto (iii) Falta de Pago de cualquier factura por servicio suministrado, incorporar como punto c) Corte de Servicio y modificar el texto del punto d) Restitución, con el siguiente texto:

*... (iii) Falta de pago de cualquier factura por servicio suministrado; no obstante, la falta de pago de un servicio comercial no constituirá una razón para discontinuar el servicio domiciliario del Cliente salvo en los casos de desviación del servicio.*

*Previo al corte de suministro, la Distribuidora deberá notificar en forma fehaciente mediante Aviso de Deuda, informando al Cliente el detalle de las facturas reclamadas, indicando los conceptos e importes adeudados, y el vencimiento otorgado para el pago.*

*El plazo otorgado para el pago de la deuda reclamada en el Aviso de Deuda, no podrá ser menor a DOS (2) días hábiles contados a partir de la notificación fehaciente del mencionado Aviso.*

*En el caso de producirse interrupciones de suministro y la Distribuidora no posea constancia fehaciente de notificación al usuario previa al corte, exceptuando los casos de razones de seguridad, la Distribuidora deberá proceder a la*



*Ente Nacional Regulador del Gas*

*rehabilitación inmediata del suministro y deberá compensar al usuario con una suma equivalente a DIEZ (10) Cargos Fijos a la tarifa vigente.*

*Las sumas a favor del usuario podrán efectivizarse mediante el pago en efectivo en oficinas comerciales o por acreditación en la primera facturación emitida con posterioridad a la regularización.*

*En el caso de que el usuario haya interpuesto un reclamo cuestionando la factura antes del vencimiento de la misma, la Distribuidora no podrá interrumpir el suministro hasta tanto el reclamo no haya sido resuelto y se haya notificado la resolución del mismo al reclamante.*

***...(c) Corte del Servicio o Suministro.***

*En cualquiera de las situaciones previstas en los apartados iv) al xiv), previo a realizar el corte del servicio y/o del suministro, la Distribuidora deberá notificar al cliente que realizará el mismo y la causa que lo determina, con una anticipación mínima de DOS (2) días hábiles, excepto en situaciones de emergencia o de fuerza mayor.*

*En los casos mencionados, al momento de hacerse efectivo el corte del servicio y/o suministro, la Distribuidora deberá entregarle al Usuario una constancia de la lectura registrada al momento del cierre, identificando el número del medidor y la fecha del operativo. En caso de ausencia del Usuario, podrá dejar dicha constancia bajo puerta del domicilio.*

***...d) Restitución del Servicio***

*La Distribuidora no reanudará el servicio en las instalaciones del Cliente, cuando dicho servicio se hubiera discontinuado en razón de cualquier acto o incumplimiento del Cliente, hasta tanto el Cliente haya corregido la situación o situaciones que ocasionaron la discontinuidad del servicio.*

*En todos los casos, para proceder a la rehabilitación del servicio interrumpido, la Distribuidora deberá realizar las comprobaciones necesarias y pertinentes, debiendo contar con la presencia del usuario o del morador presente en el momento del operativo, el cual deberá ser una persona con mayoría de edad cumplida.*

*Al reanudarse el servicio, el Cliente podrá estar sujeto a los cargos pertinentes de conformidad con las Condiciones Generales del presente Reglamento.*

*Si el corte de servicio por falta de pago (apartado iii) se hubiera realizado en forma improcedente, la Distribuidora deberá disponer la restitución del servicio, previa notificación al Usuario y sin cargo para éste.*



*Ente Nacional Regulador del Gas*

*Si el corte de servicio por falta de pago fue procedente y el usuario pagó la deuda, la Distribuidora deberá rehabilitar el servicio, como plazo máximo, antes de las 24 horas del día siguiente al de la regularización de la deuda por parte del usuario.*

*Si así no lo hiciera, y la reapertura se produjera al día subsiguiente al indicado en el párrafo precedente, la Distribuidora deberá reintegrar al usuario afectado por la demora el importe correspondiente al "Cargo por Reconexión".*

*Si la rehabilitación del suministro se produjera después de este último plazo, la Distribuidora, además de devolver el Cargo por Reconexión, deberá compensar al usuario con una suma equivalente a CINCO (5) Cargos Fijos a la tarifa vigente, por cada día de demora que se agregue a los citados precedentemente.*

*Respecto a las compensaciones e indemnizaciones que correspondan aplicar ante la demora en la rehabilitación del servicio, podrán efectivizarse mediante el pago en efectivo en oficinas comerciales o por acreditación en la primera facturación emitida con posterioridad a la regularización.*

## **7. LECTURA DEL MEDIDOR Y PERÍODOS DE FACTURACIÓN**

**«CONDICIONES GENERALES. ARTÍCULO 14 LECTURA DE MEDIDORES Y FACTURACIÓN. (g) Lectura de Medidor e (i) Períodos de Facturación»**

El RSD (Decreto 2255/92) en el inciso (g) Lectura de Medidor, establece:

*"Los medidores de Usuarios del Servicio Residencial - R y del Servicio General - P, se leerán bimestralmente; es decir, una vez cada dos meses, excepto para los consumos mayores de 150 m<sup>3</sup> mensuales, en cuyo caso la Distribuidora podrá efectuar lecturas mensuales, es decir una vez por mes. Los medidores de otros Usuarios se leerán mensualmente, o con mayor frecuencia a opción de la Distribuidora."*

Y en el inciso (i) Períodos de Facturación, establece:

*"Las facturas por servicio de 150 metros cúbicos por mes o menos se emitirán bimestralmente con excepción de los servicios que incluyen cargos por capacidad y los servicios de tarifas a "Subdistribuidor" y a "GNC", los que siempre se facturarán mensualmente. Las facturas por servicios de más de 150 metros cúbicos por mes podrán emitirse mensualmente. Todas las facturas serán exigibles y pagaderas a la fecha de vencimiento establecida en la respectiva factura."*



*Ente Nacional Regulador del Gas*

En el análisis de este punto, se debe contemplar la siguiente normativa emitida:

- **Nota ENRG/GR/GDyE/GAL/P N° 3002/95:**

*“...1 . La Licenciataria efectuará su facturación para las distintas categorías de usuarios, de acuerdo a lo previsto en el Reglamento de Servicio Artículo 14 Punto (g), y según la modalidad de facturación, con tomas de estado de medidor mensual o bimestral...”.*

*«...2. ...únicamente cuando se trate de la primera factura que se emita a un usuario de cualquiera de las categorías previstas, la facturación podrá abarcar un período distinto del mensual o bimestral, en cuyo caso la Licenciataria facturará al usuario la parte proporcional del “Cargo Fijo”, más los metros cúbicos efectivamente consumidos, aplicando los Cuadros Tarifarios aprobados...».*

*“...3. Los períodos de lectura mensual o bimestral citados en el Reglamento de Servicio Artículo 14 Punto (g), no podrán, salvo la excepción anterior, ser inferiores a Treinta (30) o Sesenta (60) días entre ambas fechas de toma de lectura de medidor...”.*

- **Nota ENRG/GR/GDyE/GAL/P N° 3366/95, 3367/95 y 3369/95:**

Aclara lo expresado en el Punto 3 de la Nota ENRG/GR/GDyE/GAL/P N° 3002/95, indicando que el mismo quedará redactado del siguiente modo:

*“...Los períodos de lectura mensual o bimestral citados en el Reglamento de Servicio Artículo 14 Punto (g), no podrán, salvo la excepción anterior, ser inferiores a Treinta (30) o Sesenta (60) días entre ambas fechas de toma de lectura de medidor, en ambos casos con una tolerancia en más o en menos de Dos (2) días, y un límite anual no mayor a Cinco (5) días.*

*Asimismo, la Licenciataria no podrá emitir para cada usuario, más de Doce (12) o Seis (6) Cargos Fijos Anuales, según la modalidad de facturación de los consumos...”.*

- **Nota ENRG/GR/GAL/GD/GDyE/P N° 3878/00**, la cual establece la obligación de la Distribuidora de entregar la factura al usuario Residencial para su pago por lo menos 10 días antes de su primer vencimiento, en orden a lo establecido en el Artículo 29 de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor; y un plazo no menor a 7 días para el resto de los usuarios.

En virtud de la normativa expuesta, se proponen las siguientes modificaciones:



*Ente Nacional Regulador del Gas*

### **... (g) Lectura del Medidor**

Los medidores de Usuarios del Servicio Residencial se leerán bimestralmente. Los medidores de Usuarios del Servicio General – P se leerán bimestralmente o mensualmente a opción de la Distribuidora. Los medidores de Usuarios del resto de los servicios se leerán mensualmente.

Los períodos de lectura bimestral o mensual precitados, serán de SESENTA (60) días o de TREINTA (30) días respectivamente entre ambas fechas de toma de lectura del medidor, en ambos casos con una tolerancia en más o menos de DOS (2) días, pero sin exceder un límite de tolerancia anual en más o menos CINCO (5) días.

Sin perjuicio de ello, el período de lectura bimestral o mensual, podrá ser inferior al establecido en el párrafo anterior en la primera factura que se emita a un nuevo Cliente, en cuyo caso la Distribuidora no podrá facturar un Cargo Fijo completo, sino que deberá facturar la parte proporcional del mismo en función de los días transcurridos desde la fecha de habilitación con gas del medidor hasta la fecha de lectura actual del período, más los metros cúbicos efectivamente consumidos al valor de la tarifa correspondiente establecida en los Cuadros Tarifarios vigentes.

No obstante, en los casos de cambios de titularidad o de servicio, si de la documentación relativa al trámite presentada por el interesado, se acredita que el nuevo titular ya era "Usuario no Cliente" con anterioridad a la fecha de lectura del medidor incluida en el último período facturado, se le aplicará en la primera factura que se emita a su nombre el Cargo Fijo completo más los m<sup>3</sup> del período de lectura dentro del cual el trámite se ha realizado. Caso contrario se procederá como lo establecido en el párrafo anterior.

### **... (i) Período de Facturación**

El período de facturación es el equivalente al período de lectura de medidor. Las facturas de los usuarios con periodicidad de lectura bimestral, se emitirán bimestralmente. Las facturas de los usuarios con periodicidad de lectura mensual, se emitirán mensualmente.

Las facturas deben ser emitidas por cada período de consumo, no pudiéndose facturar en un mismo documento más de un período de lectura.

La Distribuidora no podrá emitir para cada usuario, más de DOCE (12) o SEIS (6) Cargos Fijos anuales, según la modalidad de facturación correspondiente, mensual o bimestral.

Todas las facturas serán exigibles y pagaderas a la fecha de vencimiento establecida en la misma.



*Ente Nacional Regulador del Gas*

*La Distribuidora deberá respetar los siguientes plazos mínimos entre la fecha de entrega de la factura al Cliente y su vencimiento: Usuarios de facturación Bimestral 10 días corridos y Usuarios de facturación Mensual 7 días corridos.*

## **8. ESTIMACIONES DE CONSUMO**

**«CONDICIONES GENERALES. ARTÍCULO 14 LECTURA DE MEDIDORES Y FACTURACIÓN. (h) Facturas Estimadas»**

El **RSD (Decreto 2255/92)** en el inciso (h) Facturas Estimadas, establece:

*“Cuando la Distribuidora no pueda leer el medidor, la Distribuidora podrá estimar la cantidad de Gas suministrada y presentar una factura estimada, así indicándolo en la misma. El ajuste de tal uso estimado con relación al uso real se efectuará cuando se obtenga una lectura efectiva del medidor. Salvo caso de Fuerza Mayor, no se admitirán más de (3) tres lecturas estimadas por año calendario correspondientes al mismo medidor. Para los Servicios Residencial - R y General - P, este límite se aplicará a mediciones consecutivas.*

*Si el ajuste mencionado precedentemente correspondiese a Usuarios de los Servicios Residencial «R» o General «P» a quienes se les hubiera facturado con periodicidad mensual, y de la lectura del medidor resultara que hubiese correspondido facturarles con periodicidad bimestral, la Distribuidora deberá acreditarles en la siguiente factura un Cargo Fijo según el Cuadro Tarifario aplicable.”.*

En el análisis de este punto, se debe contemplar también la siguiente normativa emitida:

- **Nota ENRG/GDyE/GR/GAL/I N° 7564/09 a 7573/09 (Según Distribuidora), de fecha 07/07/2009:**

*“...las estimaciones de consumo deben basarse en el promedio histórico de consumo del usuario para el mismo bimestre de los últimos CINCO (5) AÑOS, o la historia de consumo del usuario si ese plazo fuera menor. Si el usuario no registra historia de consumos, la estimación se basará en los datos operativos para la categoría de usuario que se trate...”.*

- **Notas ENRG/GR/GCER/GAL/I N°: 1710/11 a 1718/11; según Prestadora:**

*«...El citado Art. 14, Punto (h) del Reglamento del Servicio, indica que “...no se admitirán más de (3) tres lecturas estimadas por año calendario*



*Ente Nacional Regulador del Gas*

*correspondientes al mismo medidor. Para los Servicios Residencial – R y General – P, este límite se aplicará a mediciones consecutivas.”*

*Lo anterior implica que las prestadoras no pueden emitir, p.ej. facturas con lecturas estimadas para los períodos bimestrales 4, 5 y 6 de un año y el período bimestral 1 del año siguiente; o facturas estimadas para los períodos bimestrales 5 y 6 de un año y 1 y 2 del año siguiente...».*

En virtud de la normativa expuesta, se proponen las siguientes modificaciones:

**... (h) Facturas Estimadas**

*“Cuando la Distribuidora no pueda leer el medidor, podrá estimar la cantidad de Gas suministrada y presentar una factura con consumo estimado, indicando en la misma que se trata de una lectura estimada (“LE”).*

*Salvo caso de Fuerza Mayor, no se admitirán más de TRES (3) lecturas estimadas consecutivas, y tampoco más de TRES (3) lecturas estimadas por año calendario, correspondientes al mismo medidor.*

*Las estimaciones de consumo deben basarse en el promedio histórico de consumo del usuario para el mismo período de facturación de los últimos DOS (2) años o el correspondiente a igual período del año anterior, si la historia de consumo del usuario fuera menor DOS (2) años.*

*Si el usuario registra historia de consumos menor a un año, la estimación se basará en los datos operativos publicados por el ENARGAS, para igual período del año anterior, para el tipo de servicio y subzona tarifaria que se trate, según el período a facturar.*

*Cuando se obtenga la primera lectura real (“LR”) con posterioridad a la factura emitida con consumo estimado, la Distribuidora deberá emitir la factura del período corriente en base a la lectura real y si surgieran diferencias a favor del usuario, deberán ser reintegradas en la misma.*

**9. FACTURACIÓN MÍNIMA**

**«CONDICIONES GENERALES. ARTÍCULO 14 LECTURA DE MEDIDORES Y FACTURACIÓN. (j) Facturación Mínima»**

La estructura tarifaria actual contempla un cargo tarifario mínimo denominado Factura Mínima que resulta aplicable a niveles de consumo muy bajos; y se aplica a aquellos usuarios cuya factura integrada por un Cargo Fijo más el monto valorizado del consumo registrado no resulte superior al valor de



*Ente Nacional Regulador del Gas*

Factura Mínima establecido en los Cuadros Tarifarios correspondientes. La Factura Mínima vigente implica, por lo tanto, un esquema de tarifas no lineales con un Cargo Fijo mayor para los niveles de consumo más bajos.

En consecuencia, en el marco de la Revisión Tarifaria Integral en curso, se considera oportuno proponer la eliminación de la Factura Mínima de modo tal de que la remuneración del servicio prestado por la Licenciataria sea obtenida mediante la aplicación de un cargo fijo y un cargo variable por metro cúbico efectivamente consumido por cada usuario.

En virtud de lo expuesto, de ser aceptada la modificación propuesta, correspondería eliminar el inciso (j) de las CONDICIONES GENERALES, ARTÍCULO 14 del REGLAMENTO DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN. Del mismo modo, dicho concepto debería ser eliminado en la parte del Reglamento referida a las Condiciones Especiales, en sus partes pertinentes.

## 10. RECLAMOS

### «CONDICIONES GENERALES. ARTÍCULO 15 RECLAMOS POR ERRORES DE FACTURACIÓN Y OTROS»

El RSD (Decreto 2255/92) en el inciso a) establece respecto al plazo de resolución que, los reclamos por facturación (excluido el caso de estimación) deberán estar resueltos en la primera factura que se emita luego de transcurridos quince días de recibido el reclamo.

En el inciso b) del RSD (Decreto 2255/92), se estipula que la Distribuidora debe estar en condiciones de informar cual ha sido su decisión respecto al reclamo, luego de transcurridos 15 (quince) días de recibido el reclamo.

Respecto a dichos plazos, el Organismo ha emitido la siguiente normativa:

- La Nota ENRG/GR/GAL/D N° 2398 del 15/07/1998, amplía el alcance a todos los reclamos, cualquiera sea el medio de recepción y el motivo que lo origina; indicando la vigencia de los plazos establecidos en las RBLD, RS, Acta Acuerdo y Resolución ENARGAS N° 124/95 (reclamos del Organismo) de "quince días hábiles de recibido el reclamo".
- La Nota ENRG/GR/GAL N° 9677/07 al 9684/07 y N° 2905/07 (Litoral Gas S.A.) establece en el punto 1, que el plazo para resolver los reclamos por motivos de "Facturación y gestión de deuda" (Grupo I) es de quince días hábiles desde la recepción del reclamo.



*Ente Nacional Regulador del Gas*

Por otra parte, con relación al **inciso c) del RSD (Decreto 2255/92)** establece que la Distribuidora debe llevar en cada una de las oficinas de atención al público un Registro de Quejas, en la cual deben asentarse las quejas realizadas por escrito, ya sea personal o por correo. Dicho registro deberá estar rubricado por el Ente y a disposición.

Asimismo, expresa que la Autoridad podrá requerir periódicamente un informe estadístico de tales registros.

En general, con relación a puntos tratados en el RSD, el Organismo emitió distinta normativa, estableciendo pautas y lineamientos sobre el registro de reclamos ingresados a las Distribuidoras, procedimientos, sistemas de registración. Dicha normativa específica que deben registrarse todos los reclamos ingresados por todas las vías de ingreso disponibles: escrito (postal, carta documento, nota personal, correo electrónico), presentación personal en oficina comercial, formularios ingresados vía Web, telefónico; por todos los motivos (Resolución ENARGAS N° 1192/99, ENRG/GR/GAL/D N° 5844/03, ENRG/GR/GAL/D N° 2783/00, entre otras).

Asimismo, la **Nota ENRG/GR/GAL/D N° 4352/02** establece las pautas que deben cumplir los sistemas informáticos de registración de reclamos y consultas.

En igual sentido, el **Artículo 27 de la Ley 24.240** de Defensa del Consumidor, define que toda empresa prestadora de servicios debe habilitar un registro de reclamos donde quedarán asentadas las presentaciones de los usuarios. Además detalla los medios disponibles para la recepción de reclamos, como así también establece que debe extenderse constancia de la identificación del reclamo y debe resolverse el mismo en el plazo perentorio establecido.

Con relación a la rúbrica por parte del Ente, corresponde únicamente al Libro de Quejas, el cual que debe estar disponible en todas las oficinas comerciales (Nota ENRG/GR/GAL N° 1985/1998 y complementarias emitidas sobre aclaraciones respecto a la rúbrica, utilización y guarda de Libro de Quejas).

En función de lo detallado precedentemente, se recomienda reemplazar totalmente el artículo 15, por el siguiente texto, bajo el título "Reclamos":

#### **...15. Reclamos**

- a) *El Usuario o Tercera Persona podrá presentar su reclamación por cualquier motivo, a través de las distintas vías de ingreso disponibles: escrito (postal, carta documento, nota personal, correo electrónico, formularios ingresados*



*Ente Nacional Regulador del Gas*

*vía Web de la Distribuidora), presentación personal en oficina de atención al público, por Libro de Quejas, telefónico, entre otras.*

- b) Libro de Quejas. La Distribuidora deberá disponer en cada una de las dependencias de atención al público de un Libro en el cual deben quedar asentadas los reclamos que formulen por escrito los usuarios y terceras personas, debidamente habilitado por la Autoridad de Control.*
- c) Sistema de Registración de Reclamos. La Distribuidora deberá disponer de un sistema integral de registración de reclamos, donde quedarán asentadas las presentaciones realizadas por los usuarios y terceras personas, por todas las vías de ingreso disponibles.*
- d) Plazo de Resolución. Cuando un Cliente o Tercera Persona presente un reclamo, cualquiera sea el medio de recepción y el motivo que lo origina, la Distribuidora deberá resolverlo en un plazo de QUINCE (15) días hábiles de recibido el mismo, excepto en el caso de los reclamos por emergencias y/o falta de suministro y en aquellos casos para los cuales se establezca un plazo distinto al establecido precedentemente.*
- e) Notificación del cierre del reclamo. La Distribuidora deberá informar al reclamante respecto a la solución del reclamo planteado, indicando las tareas y/o verificaciones realizadas para regularizar la situación que generó la reclamación, como así también deberá informar la fecha de regularización. Cuando corresponda, deberá informar los conceptos e importes por ajustes y/o acreditaciones por compensaciones, indemnizaciones y devoluciones resultantes, indicando la fecha de puesta a disposición.*
- f) En aquellos casos que, como resultado del tratamiento del reclamo se deba producir un ajuste en la facturación y/o acreditaciones de compensaciones, indemnizaciones e intereses y/o devoluciones, la Distribuidora deberá efectivizar los mismos en la primera factura que emita con posterioridad a la resolución adoptada.*
- g) La Autoridad Regulatoria podrá requerir periódicamente un informe estadístico de los registros correspondientes a los reclamos recibidos por la Distribuidora.*

### **III. CONCLUSIONES**

En base a todo lo hasta aquí expuesto, en el supuesto que el Señor Interventor coincida con los argumentos desarrollados, se recomienda la notificación de los mismos a las Distribuidoras a efecto de su consideración.



Ente Nacional Regulador del Gas

Asimismo, se aconseja que las propuestas desarrolladas en el presente informe sean presentadas durante las Audiencias Públicas convocadas en relación al procedimiento de revisión integral de tarifas.

Atentamente.

**Cdr. CARLOS A. MORENO**  
Gerente de Desempeño y Economía  
ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS

**Lic. NÉSTOR DANIEL TOUZET**  
GERENTE DE REGULACIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL  
ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS

**INFORME GRGC/GDyE/GAL N° 134/16**  
**EXPEDIENTE ENARGAS N° 30570**

**Dra. MARCELA PAULA VALDEZ**  
GERENTE INTERINA  
GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES  
ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS