

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes en mi carácter de Gerenta de Asuntos Legales, con el fin de dar cuenta de un informe parcial de gestión de cara a la sociedad argentina de los proyectos, logros y avances que hemos realizado junto al equipo de trabajo de nuestra Gerencia.

Ante todo, la Gerencia a mi cargo tiene como responsabilidad primaria ejercer las funciones de servicio de asesoramiento jurídico del Organismo, entendiendo en todo lo concerniente al control de legalidad y de legitimidad de los actos y procedimientos, resguardando el cumplimiento de principios elementales tales como el derecho de defensa y el debido procedimiento.

Una de las Áreas que integra la Gerencia es el Área de Usuarios que, entre sus funciones tiene la de asesorar a los funcionarios responsables encargados de la atención y resolución de los reclamos de los usuarios del servicio de distribución de gas por redes, así como intervenir en las actuaciones relacionadas con los recursos interpuestos contra sus resoluciones.

También es función de dicha Área intervenir en materia de regulación y control del servicio, actuando proactivamente en el desarrollo de regulaciones que potencien la calidad y acceso al servicio y el adecuado resguardo de los derechos de los consumidores.

En la actualidad, y junto con la Gerencia de Protección del Usuario, la Gerencia a mi cargo ha participado activamente en la constitución de las siguientes Comisiones en la órbita del ENARGAS, mediante la emisión de dictámenes legales y proyectos de resoluciones:

- Comisión de Subdistribuidoras de gas: Resolución N° 40 del 30/04/20
- Comisión de PyMES del 14/05/20
- Comisión de Usuarios Inquilinos: Resolución N° 55 del 21/05/20
- Comisión de Entidades de Bien Público: Resolución N° 63 del 27/05/20
- Comisión de Empresas Recuperadas y Cooperativas de Trabajo: Resolución N° 88 del 10/06/20
- Comisión de Usuarios Expendedores de GNC: Resolución N° 143 del 26/06/20

- Comisión de Adultos y Adultas Mayores: Resolución N° 164 del 6/07/20
- Comisión de Usuarios pertenecientes a la red nacional de Multisectoriales: Resolución N° 82 del 10/07/20

La creación de estas Comisiones se enmarca en los postulados del artículo 2° de la Ley N° 24.076 en cuanto establece como uno de los objetivos prioritarios la adecuada protección de los derechos de los consumidores, y del punto 6° de la "CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO", aprobada por Resolución ENARGAS N° 3403/05, en cuanto detalla los diferentes canales dispuestos por el Organismo para la Participación Ciudadana, facilitando las diversas vías de interacción con la ciudadanía, que permiten una mayor receptividad hacia los niveles de satisfacción, expectativas y opiniones de ésta.

En efecto, el Programa "CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO" se creó a fin de instrumentar servicios por parte de los organismos públicos, a efectos de transparentar las condiciones y modalidades operativas de las prestaciones del Estado Nacional y los derechos que le asisten a los ciudadanos. En el caso particular del ENARGAS, el documento explicita los derechos y obligaciones de los usuarios e informa sobre los servicios que presta el Organismo y la manera de acceder a ellos, generando una relación directa con el ciudadano.

Cabe considerar que estas Comisiones, además de estar integradas por los respectivos usuarios del servicio público de distribución de gas por redes, se encuentran integradas por miembros del Poder Ejecutivo Nacional, de acuerdo a los ámbitos de incumbencia, y del Honorable Congreso Nacional. Esta particularidad permite que las autoridades nacionales tomen conocimiento de las diferentes temáticas y problemáticas de los distintos sectores, de modo de canalizar las necesidades y adoptar medidas conducentes en aras de su satisfacción, además de acercar a la ciudadanía con sus autoridades, generando canales de diálogo.

También es importante destacar que esta Gerencia, conjuntamente con la Gerencia de Protección al Usuario avanzó en la elaboración en relación al Acuerdo Interadministrativo a suscribirse entre el ENARGAS y el MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL, con el objeto de desarrollar actividades de cooperación, colaboración e integración que propendan a encausar las acciones correspondientes a fin de efectuar toda actividad diligente que tienda a la inclusión de las Empresas

Recuperadas – Cooperativas de Trabajo en un régimen tarifario diferencial del servicio de gas natural por redes.

En otro ámbito, la Gerencia de Asuntos Legales participa activamente asesorando jurídicamente a la Intervención y a las distintas Unidades Organizativas del ENARGAS, respecto a las funciones asignadas por el Decreto N° 278/20, para llevar a cabo las acciones conducentes a la realización de los objetivos previstos en el artículo 5° de la Ley N° 27.541.

La asistencia legal que presta la Gerencia a mi cargo, también se proyecta a las restantes Unidades Organizativas del ENARGAS, asesorando y recomendando cursos de acción ante las distintas problemáticas que se presentan.

En materia de imputaciones y sanciones a los sujetos de la Ley N° 24.076, ante el apartamiento o la inobservancia de sus disposiciones y normativa complementaria, la Gerencia de Asuntos Legales se encuentra actualmente llevando a cabo un proceso de regularización.

De tal manera, a partir del relevamiento de expedientes que tuvieron una imputación o sanción durante los años 2016 y 2017 en los cuales no se había avanzado en el procedimiento, se impulsa actualmente su tramitación según la instancia correspondiente en cada caso.

Respecto a los proyectos a corto y mediano plazo, nos encontramos trabajando en la modificación de la Aplicación Base de Datos Unificada de Sanciones, pues se han detectado posibilidades de mejora para convertir a la aplicación en una herramienta de gestión.

Otro proyecto ambicioso de la Gerencia, consiste en la elaboración y gestión, en el ámbito interno del Área Judicial de GAL, de una base de datos de jurisprudencia dictada en juicios en los que el ENARGAS haya sido o sea parte; relativos a temas relevantes para el Organismo.

Por último, se debe señalar el importante avance de las gestiones realizadas para la creación de un Comité de Mujeres y Diversidad, con la finalidad de generar nuevas iniciativas sobre la protección de los derechos de las mujeres, recolectar datos con fines estadísticos, interactuar con otros Organismos, promover la capacitación en

problemáticas de género, y participar activamente en el mejoramiento de los estándares de calidad e igualdad en el ámbito del ENARGAS.

Finalmente, desde esta Gerencia de Asuntos Legales, seguiremos manteniendo informada a la ciudadanía sobre los avances, logros y nuevos desafíos a considerar en pos de la tutela de los derechos de los usuarios, y el compromiso de velar por el debido resguardo de sus intereses.

Un gran abrazo.

Sin otro particular saluda atentamente,

Dra. Carolina Guerra Bianciotti

Gerenta de Asuntos Legales

ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS