



Ente Nacional Regulador del Gas

UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

INFORME UAI N.º 501

SUMINISTRO DE GAS POR REDES - DECRETO N.º 311/2020

INFORME EJECUTIVO

Verificar las actividades implementadas por el ENARGAS, en el marco de sus competencias, para la aplicación del Decreto DNU N.º 311/2020, dictado en el marco de la Emergencia Sanitaria y relacionado con la suspensión de corte de servicios en caso de mora o falta de pago del servicio de distribución de gas natural por parte de los usuarios y usuarias alcanzados por la norma.

Para cumplir el objetivo propuesto se solicitó información a la Gerencia de Protección al Usuario (GPU), relacionada con: a) canales de comunicación implementados, b) normativa dictada, y c) registros y/o aplicativos informáticos utilizados para registrar las solicitudes realizadas por los usuarios. El período sujeto a revisión comprendió las actividades llevadas a cabo desde el mes de marzo del 2020 hasta enero del 2021.

Desde el mes de marzo del 2020 se han impulsado medidas con el objeto de fomentar la difusión del contenido y alcance de los derechos establecidos en el Decreto N.º 311/2020 y la RESOL-2020-173-APN-MDP, entre las cuales se destaca la creación espacios de participación que funcionan como verdaderas audiencias públicas permanentes -Comisiones de usuarios y usuarias- entre las cuales se encuentran: Inquilinos, Adultos y Adultas Mayores, Entidades de Bien Público, y Pequeña y Mediana Empresa (PyMEs). Asimismo se celebró un Convenio de Colaboración entre el ENARGAS y el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (PAMI), con el objeto de establecer un marco técnico y jurídico para que los Centros de Jubilados y Pensionados y entidades afines para que puedan ser incorporados al padrón de Entidades de Bien Público, lo que les permite acceder a una tarifa diferencial y además incorporarlos en el régimen establecido en el Decreto N.º 311/2020.

Se implementó un formulario en la página web del ENARGAS a efectos de que los usuarios y usuarias que consideren que le asisten los motivos para ser incluidos entre los beneficiarios de los derechos establecidos en el Decreto N.º 311/2020 puedan solicitar su inclusión al régimen, conformándose a su vez un Registro de Beneficiarios. Así también, se desarrolló un Botón de Consulta respecto al estado de trámite de la solicitud realizada, y se creó una casilla de correo electrónico exclusiva para los trámites y consultas referidos al tema.



Ente Nacional Regulador del Gas

El ENARGAS dictó instrucciones a las Licenciatarias de Distribución con relación a la debida difusión que éstas debían dar sobre la norma, así como a las tramitaciones correspondientes para el acceso al registro de abstención de corte por mora o falta de pago. Asimismo, por Resolución, se instruyó acerca de la inclusión en la factura de un plan de facilidades de pago para aquellos usuarios y usuarias que se hubieren acogido al beneficio dispuesto en el Decreto N° 311/20.

Se puso a disposición de la Unidad de Coordinación, creada por la Autoridad de Aplicación, la información de usuarios (padrón) en el repositorio provisorio para el intercambio de información habilitado oportunamente por el Ministerio (NUBE), y posteriormente se subió periódicamente la información relacionada con las solicitudes de ingreso al Registro de Beneficiarios.

Se ejecutaron rutinas de seguimiento a los sitios web de las Prestadoras, con el objetivo de verificar la correcta difusión del alcance de la referida normativa; como así también sobre el acceso al formulario publicado en la página web del ENARGAS para solicitar la inclusión como beneficiarios/as.

Por lo expuesto, se concluye que el Organismo ha implementado las acciones necesarias, en el marco de su competencia, para la difusión y aplicación del Decreto N° 311/2020, en relación con la suspensión de corte de servicios en caso de mora o falta de pago del servicio de distribución de gas natural por parte de los usuarios y usuarias alcanzados por la norma.



Ente Nacional Regulador del Gas

INFORME ANALÍTICO

A.- OBJETO

Verificar las actividades implementadas por el ENARGAS, en el marco de sus competencias, para la aplicación del Decreto DNU N.º 311/2020, dictado en el marco de la Emergencia Sanitaria, relacionado con la suspensión de corte de servicios en caso de mora o falta de pago del servicio de distribución de gas natural por parte de los usuarios y usuarias alcanzados por la norma.

B.- ALCANCE

Para cumplir el objetivo propuesto se solicitó la información correspondiente a la Gerencia de Protección al Usuario (GPU), dado que de acuerdo a su Responsabilidad Primaria es la unidad organizativa encargada de canalizar las distintas problemáticas de los usuarios.

A tal efecto, se remitió el ME-2021-09359696-APN-UAI#ENARGAS, mediante el cual se comunicó el inicio de la auditoría y se solicitó información sobre la materia a verificar. La Gerencia dio respuesta a través del ME-2021-15733767-APN-GPU#ENARGAS.

En este sentido, se requirió información relacionada con: a) canales de comunicación implementados, b) normativa dictada, y c) registros y/o aplicativos informáticos utilizados para registrar las solicitudes realizadas por los usuarios.

El período sujeto a revisión comprendió las actividades llevadas a cabo desde el mes de marzo del 2020 hasta enero del 2021.

B.1.- Marco de referencia

En el marco de la emergencia pública en materia sanitaria, dispuesta por la Ley N.º 27.541, a través del dictado del Decreto N.º 260/2020 se amplió la misma por el plazo de un año en virtud de la pandemia declarada por la Organización Mundial de la Salud en relación el coronavirus y la enfermedad que provoca el COVID-19.

En esa instancia, y con la finalidad de mitigar el impacto local de la emergencia sanitaria, se dispuso a través del Decreto N.º 311/2020 la suspensión temporaria del corte de suministro de servicios que resultan centrales para el desarrollo de la vida diaria, y más en el estado de aislamiento social, preventivo y obligatorio dispuesto por el Poder Ejecutivo Nacional, tales como el suministro



Ente Nacional Regulador del Gas

de energía eléctrica, agua corriente, gas por redes, telefonía fija y móvil e Internet y televisión por cable, por vínculo radioeléctrico o satelital.

La norma buscó así garantizar el acceso a esos servicios, los que constituyen medios instrumentales para el ejercicio de derechos fundamentales, tales como a la salud, a la educación o a la alimentación de los ciudadanos.

En ningún caso la prohibición alcanza a aquellos cortes o suspensiones dispuestos por las prestadoras por razones de seguridad, conforme sus respectivas habilitaciones y normas que regulan la actividad.

También se dispuso que estas obligaciones se mantendrían por el plazo de ciento ochenta (180) días corridos, a contar desde la vigencia de la medida; situación que fue prorrogada por el Decreto N.º 756/2020 hasta el 31/dic/2020.

La propia norma dispuso que las medidas serían de aplicación respecto de los siguientes usuarios y usuarias:

I.- Residenciales

- a. Beneficiarios y beneficiarias de la Asignación Universal por Hijo (AUH) y la Asignación por Embarazo.
- b. Beneficiarios y beneficiarias de Pensiones no Contributivas que perciban ingresos mensuales brutos no superiores a DOS (2) veces el Salario Mínimo Vital y Móvil.
- c. Usuarios inscriptos y usuarias inscriptas en el Régimen de Monotributo Social.
- d. Jubilados y jubiladas; pensionadas y pensionados; y trabajadores y trabajadoras en relación de dependencia que perciban una remuneración bruta menor o igual a DOS (2) Salarios Mínimos Vitales y Móviles.
- e. Trabajadores monotributistas inscriptos y trabajadoras monotributistas inscriptas en una categoría cuyo ingreso anual mensualizado no supere en DOS (2) veces el Salario Mínimo Vital y Móvil.
- f. Usuarios y usuarias que perciben seguro de desempleo.
- g. Electrodependientes, beneficiarios de la Ley N.º 27.351.
- h. Usuarios incorporados y usuarias asociadas en el Régimen Especial de Seguridad Social para Empleados de Casas Particulares (Ley N.º 26.844).
- i. Exentos en el pago de ABL o tributos locales de igual naturaleza.

II.- No residenciales

- a. Las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPyMES), conforme lo dispuesto por la Ley N.º 25.300 afectadas en la emergencia, según lo establezca la reglamentación.



Ente Nacional Regulador del Gas

- b. Las Cooperativas de Trabajo o Empresas Recuperadas inscriptas en el INSTITUTO NACIONAL DE ASOCIATIVISMO Y ECONOMÍA SOCIAL (INAES) afectadas en la emergencia, según lo establezca la reglamentación.
- c. Las instituciones de salud, públicas y privadas afectadas en la emergencia, según lo establezca la reglamentación.
- d. Las Entidades de Bien Público que contribuyan a la elaboración y distribución de alimentos en el marco de la emergencia alimentaria.

En su Art. 8° el Decreto N.° 311/2020 designó como Autoridad de Aplicación al Ministerio de Desarrollo Productivo, con participación y consulta de demás áreas competentes, el que debía dictar las normas reglamentarias y complementarias necesarias para el cumplimiento del Decreto. Luego, por el Decreto N.° 756/2020 se designó Autoridad de Aplicación al Ministerio de Economía.

A través del dictado del Decreto N.° 543/2020, Art. 2°, se dispuso que las empresas prestadoras de los servicios de energía eléctrica, gas por redes y agua corriente, telefonía fija o móvil e Internet y TV por cable, por vínculo radioeléctrico o satelital, no podían disponer la suspensión o el corte de los respectivos servicios a los usuarios y las usuarias indicados en el Art. 3°, en caso de mora o falta de pago de hasta seis (6) facturas consecutivas o alternas, con vencimientos desde el 1° de marzo de 2020, quedando comprendidos los usuarios y usuarias con aviso de corte en curso.

El Decreto N.° 311/2020 fue reglamentado a través de la RESOL-2020-173-APN-MDP. Ésta creó la Unidad de Coordinación, en cabeza del Ministerio de Desarrollo Productivo, con facultades para coordinar las acciones que se reglamentaren a través de la citada norma. La Resolución prevé que dicha Unidad esté integrada por varios miembros de distintos Organismos involucrados en la materia, entre ellos un (1) representante del ENARGAS.

Asimismo dispone que la mencionada Unidad debía producir, en un plazo máximo de quince (15) días corridos, un informe respecto de la cantidad de usuarios y usuarias alcanzados previstos en el Artículo 3° del Decreto N.° 311/2020, así como el segmento de usuarios no alcanzados que se considerare conveniente incluir.

Para delimitar el universo de usuarios y usuarias alcanzados, en sus distintas categorías y situaciones particulares, se dispuso la colaboración de varios Organismos a fin de contrastar la información disponible en sus bases de datos, de acuerdo a la materia de que se tratare (v.g. AFIP, ANSES, INAES, SINTyS, áreas de Hacienda e Ingresos públicos de los Municipios).

Las propias empresas prestadoras debían remitir a la Unidad de Coordinación el listado de usuarios y usuarias susceptibles de cortes cuya causa se



Ente Nacional Regulador del Gas

motivara en la falta de pago. Sobre la base del informe producido por la citada Unidad se debía notificar a las empresas prestadoras de los servicios públicos un informe depurado de las personas humanas y jurídicas, en virtud del cual, debían suspender preventivamente todos los avisos de corte a los particulares y a las personas jurídicas contempladas en el Art. 3° del Decreto N.º 311/2020.

Los Entes Reguladores debían poner a disposición de los usuarios y usuarias un canal o medio de comunicación a fin de interactuar en todo lo correspondiente a la medida dispuesta. Así también debían informar a la prestadora lo informado y acreditado por el usuario o usuaria, y en su caso notificarlo de que se trata de una persona humana o jurídica beneficiaria de lo dispuesto en el mencionado Decreto.

Una vez verificada la procedencia del beneficio, los Entes Reguladores debían notificar a la Unidad de Coordinación y a las prestadoras para que los incluyan entre los beneficiarios del presente régimen.

Las empresas prestadoras debían dar adecuada publicidad, respecto de los servicios a su cargo, para lo cual debían consignar en las facturas y en las páginas web respectivas, el texto íntegro de la parte dispositiva del Decreto N.º 311/2020 y el canal o medio de comunicación que dispondrán cada uno de los Entes Reguladores, a fin de que los usuarios y usuarias pudieran realizar consultas y/o solicitar la inclusión en el régimen.

B.2.- Trabajo Realizado

Se remitió el ME-2021-09359696-APN-UAI#ENARGAS a la Gerencia de Protección al Usuario, mediante el cual se solicitó información relacionada con las acciones encaradas que permitieran evaluar la gestión desarrollada por el Organismo en el marco de sus obligaciones y competencias, a saber:

- ✓ Canales de comunicación implementados a fin de que la información de los sujetos alcanzados impacte en las bases de datos de las prestatarias y sea oportunamente remitida a la Unidad de Coordinación, creada por la RESOL-2020-173-APN-MDP reglamentaria del Decreto N.º 311/2020.
- ✓ Normativa dictada en la materia.
- ✓ Registros y/o aplicativos informáticos utilizados para registrar las solicitudes realizadas por los usuarios y usuarias.

Las tareas de campo fueron llevadas a cabo entre los meses de marzo a junio de 2021.

C.- COMENTARIOS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES



Ente Nacional Regulador del Gas

A continuación, se enuncian los comentarios, observaciones y recomendaciones, en caso de corresponder, que, a juicio de esta UAI, resultan más relevantes de acuerdo a los elementos de juicio obtenidos durante el desarrollo de las tareas.

C.1.- Acciones de difusión. Canales de comunicación

De acuerdo a lo informado por la Gerencia de Protección al Usuario, desde el mes de marzo del 2020, se han impulsado medidas con el objeto de fomentar la difusión del contenido y alcance de los derechos establecidos en el Decreto N.° 311/2020 y la RESOL-2020-173-APN-MDP.

Es así que, con el propósito de crear espacios de participación que funcionen como verdaderas audiencias públicas permanentes en los que estén representados diferentes sectores de la sociedad civil, se han creado las siguientes Comisiones de usuarios y usuarias:

- ✓ Inquilinos.
- ✓ Adultos y Adultas Mayores.
- ✓ Entidades de Bien Público (dividida en Subcomisiones de Clubes de Barrio; Entidades Religiosas y; Discapacidad).
- ✓ Pequeña y Mediana Empresa (PyMEs).
- ✓ Empresas Recuperadas y Cooperativas de trabajo.
- ✓ Red Nacional de Multisectoriales.
- ✓ Expendedores de GNC.

A través de las reuniones quincenales celebradas en las referidas Comisiones se facilitó la comunicación entre los usuarios y usuarias y el ENARGAS, colocando al Organismo al servicio de los mismos. El trabajo de las distintas Comisiones es gestionado a través del Área de Coordinación de Comisiones y Mesas de Trabajo, dependiente de la GPU, y permitió avanzar en la salvaguarda de los derechos de los usuarios y usuarias representados en cada comisión, asesorando a los distintos representantes respecto a los alcances y beneficios de las normas del Decreto N° 311/2020 y su reglamentación.

En lo referente a las Entidades de Bien Público se realizó un trabajo en conjunto con esos sectores de usuarios y usuarias, para la difusión y la incorporación de los mismos como beneficiarios del Decreto N° 311/2020, entendiendo las dificultades y el rol fundamental que cumplen en la asistencia social, e intercambiando información con el Observatorio Social y Económico de Clubes de Barrio y Afines para la incorporación a la norma a los Clubes que cuenten con gas por red.

Por otro lado, en este punto es dable mencionar que los distintos representantes de los miembros que participan activamente en las distintas Comisiones de Usuarios y Usuarias que funcionan en la órbita del Organismo fueron alcanzando a las mismas diversos casos particulares de usuarios/as que requerían



Ente Nacional Regulador del Gas

la ayuda y/o protección del estado frente a distintas problemáticas que tenían frente a las prestadoras de gas en red, principalmente problemas concernientes a deudas y/o dificultades para hacer frente a las facturas de gas.

En concordancia con el espíritu del Decreto N° 311/2020, desde las distintas Comisiones, y frente a los casos particulares mencionados en el párrafo que antecede, se realizaron diversas gestiones antes las prestatarias del servicio de gas por red a los fines de evitar cortes de suministros o restablecimiento de los mismos por falta de pago, y/o se gestionaron planes de pagos beneficiosos para los usuarios y usuarias que tenían deudas en sus facturas de gas.

Asimismo, se trabajó en forma conjunta con el Área de Regímenes de Beneficios, creada por RESOL-2020-339-APN-DIRECTORIO#ENARGAS y dependiente de la GPU, a fin de cruzar datos y acceder a la documentación pertinente para colaborar con la inscripción de trescientas noventa y ocho (398) asociaciones civiles constituidas como centro de jubilados, sociedades de fomento y centros culturales, y de novecientas treinta y tres (933) asociaciones civiles constituidas como clubes de barrio.

Se trabajó en forma constante y conjunta con la Gerencia Regional de Delegaciones, a los fines de asistir a los usuarios y usuarias de las distintas regiones del país. Se han realizado diversas reuniones virtuales con las distintas Delegaciones del ENARGAS conjuntamente con representantes de Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) y Entidades de Bien Público, con el objeto de dar respuesta a sus inquietudes y brindarles información respecto a los alcances y beneficios del Decreto N° 311/2020, a los fines de que puedan asesorar al respecto a los usuarios y usuarias que representan.

Por otro lado, con fecha 30 de julio del 2020, el Organismo celebró un Convenio de Colaboración entre el ENARGAS y el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (PAMI), con el objeto de establecer un marco técnico y jurídico para que el referido Instituto remita al ENARGAS los datos vinculados a la identificación de los Centros de Jubilados y Pensionados y entidades afines que posea en sus registros institucionales, con el objeto de que éstos puedan ser incorporados al padrón de Entidades de Bien Público, lo que les permitiría acceder a una tarifa diferencial y además incorporarlos en el régimen establecido en el Decreto N° 311/2020, de manera tal de que no sean alcanzados por los cortes de servicio ante la falta de pago de las facturas del servicio de gas.

A su vez, y a fin de poder brindar información a los ciudadanos, se ha desarrollado e implementado, en la página web del Ente, un Botón de “Consulta” respecto al estado de trámite de la solicitud realizada por los usuarios y usuarias para la inclusión como beneficiarios/as del Decreto N° 311/2020, para que una vez completado el correspondiente formulario web puedan hacer seguimiento del trámite en cuestión. Se realiza la consulta a través del siguiente link: <https://www.enargas.gob.ar/secciones/decreto311/consulta/consulta-registrodecreto-311.php>.



Ente Nacional Regulador del Gas

Con el objeto de facilitar el intercambio de información con los usuarios y usuarias, se creó una casilla de correo electrónico exclusiva para los trámites y consultas referentes al Decreto N° 311/2020, a saber: “dnu311@enargas.gov.ar”.

C.2.- Normativa dictada por el ENARGAS

A través de Notas se informó a las Licenciatarias de Distribución la habilitación en la web del ENARGAS de un banner bajo el título “Emergencia Sanitaria. Prohibición de Cortes. Beneficiarios DNU N° 311/20”, a través del cual se accede al formulario de solicitud de beneficiario ante los casos y situaciones previstas en la reglamentación de la norma. Asimismo se les solicitó que efectúen las publicaciones pertinentes que se derivaban del Art. 8° del Decreto N° 311/2020. Las comunicaciones remitidas son las siguientes:

- ✓ Metrogas - NO-2020-31878599-APN-GPU#ENARGAS
- ✓ Naturgy Ban - NO-2020-31838253-APN-GPU#ENARGAS
- ✓ Centro - NO-2020-31863715-APN-GPU#ENARGAS
- ✓ Cuyana - NO-2020-31863715-APN-GPU#ENARGAS
- ✓ Camuzzi Sur -NO-2020-31839566-APN-GPU#ENARGAS
- ✓ Camuzzi Pampeana - NO-2020-31840146-APN-GPU#ENARGAS
- ✓ Litoral Gas - NO-2020-31840146-APN-GPU#ENARGAS
- ✓ GasNor - NO-2020-31840213-APN-GPU#ENARGAS
- ✓ Gas Nea-NO-2020-31864308-APN-GPU#ENARGAS

También se las instruyó para que en todos los Avisos de Deuda, emitidos por mora o falta de pago, se incorpore obligatoriamente una leyenda informativa con indicaciones claras y sencillas sobre la posibilidad de acceder al registro de abstención de corte por mora o falta de pago a través de la web del ENARGAS. Las Notas enviadas son las siguientes:

- ✓ Metrogas - NO-2020-36772172-APN-DIRECTORIO#ENARGAS
- ✓ Naturgy Ban - NO-2020-36772671-APN-DIRECTORIO#ENARGAS
- ✓ Centro - NO-2020-36768030-APN-DIRECTORIO#ENARGAS
- ✓ Cuyana - NO-2020-36772330-APN-DIRECTORIO#ENARGAS
- ✓ Camuzzi Sur - NO-2020-36768563-APN-DIRECTORIO#ENARGAS
- ✓ Camuzzi Pampeana -NO-2020-36769094-APN-DIRECTORIO#ENARGAS
- ✓ Litoral Gas - NO-2020-36767915-APN-DIRECTORIO#ENARGAS
- ✓ GasNor - NO-2020-36772483-APN-DIRECTORIO#ENARGAS
- ✓ Gas Nea - NO-2020-36770656-APN-DIRECTORIO#ENARGAS
- ✓ Redengas - NO-2020-36768955-APN-DIRECTORIO#ENARGAS

Se les efectuaron indicaciones relacionadas con el registro de beneficiarios, en cuanto a que las solicitudes ingresadas a través de la página web del Organismo son incorporadas al registro y se encuentran a disposición, actualizándose diariamente en la aplicación “Tarifa Social” (apl.enargas.gov.ar),



Ente Nacional Regulador del Gas

a través del ítem “Reportes” del menú, opción “Exportar Beneficiarios DNU 311/20”, según el siguiente detalle:

- ✓ Metrogas - NO-2020-39136550-APN-GPU#ENARGAS
- ✓ Naturgy Ban - NO-2020-39133736-APN-GPU#ENARGAS
- ✓ Centro - NO-2020-39134354-APN-GPU#ENARGAS
- ✓ Cuyana - NO-2020-39134829-APN-GPU#ENARGAS
- ✓ Camuzzi Sur - NO-2020-39133839-APN-GPU#ENARGAS
- ✓ Camuzzi Pampeana - NO-2020-39133894-APN-GPU#ENARGAS
- ✓ Litoral - NO-2020-39134441-APN-GPU#ENARGAS
- ✓ GasNor - NO-2020-39133943-APN-GPU#ENARGAS
- ✓ Gas Nea - NO-2020-39136411-APN-GPU#ENARGAS

En todos los casos se señaló que son las Distribuidoras las obligadas a comunicar las instrucciones impartidas por el Ente a los Subdistribuidores de gas de su área de licencia.

Por RESOL-2021-210-APN-DIRECTORIO#ENARGAS se instruyó a las Distribuidoras acerca de la inclusión en la factura de consumo, tanto de usuarios residenciales como no residenciales, de un plan de facilidades de pago para aquellos que se hallan acogido al beneficio dispuesto en el Decreto N° 311/20 y sus normas modificatorias. Asimismo las prestadoras deberán permitir y habilitar al usuario o la usuaria a cancelar las deudas que se hubieren generado durante el plazo de vigencia del Decreto N° 311/20, a través de facilidades de pago de hasta treinta (30) cuotas iguales, mensuales y consecutivas, pudiendo optar el usuario o la usuaria por abonarlas en una cantidad menor de cuotas.

Así también, el Organismo remitió al Ministerio de Desarrollo Productivo (por entonces Autoridad de Aplicación del Decreto N° 311/2020) un Informe técnico mediante el cual recomendó la modificación del Art. 1° del citado Decreto, respecto a la limitación establecida de “hasta tres (3) facturas consecutivas o alternas” y el lapso de vigencia de la medida. Este antecedente fue tenido en consideración en el dictado del Decreto N° 543/2020, ampliándose la cantidad de facturas a considerar en caso de mora o falta de pago a “hasta seis (6) facturas consecutivas o alternas”; y prorrogándose la vigencia del Decreto N° 311/2020 por un plazo adicional de 180 días corridos.

Asimismo, por NO-2020-44749496-APN-DIRECTORIO#ENARGAS se ha sugerido a la Secretaría de Energía la adecuación del Registro de Beneficiarios de Tarifa Social, y la eliminación de los criterios adicionales a la normativa implementados por la ex Secretaría de Gobierno de Energía en julio de 2019. Estos cambios se concretaron con el envío de la Nota NO-2020-72487175-APN-SE#MEC desde la Secretaría de Energía a la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES), organismo responsable de realizar los cruces de información respecto a Tarifa Social. Esta gestión contribuyó a incorporar nuevos beneficiarios de Tarifa Social que anteriormente eran rechazados por criterios de exclusión adicionales a



Ente Nacional Regulador del Gas

la normativa vigente, quedando amparados de esta forma por el Decreto N° 311/2020.

Asimismo, se remitió la NO-2021-01604591-APN-DIRECTORIO#ENARGAS al Ministerio de Desarrollo Productivo solicitando informe cuál es la tasa de interés a contemplar en la financiación de los planes de pago, así como que se suministraran indicaciones respecto de las definiciones o medidas que se hubieran adoptado, en cuanto quién asume el costo de tal financiación y, eventualmente, cuál sería su mecanismo; todo ello conforme a la competencia específica que surge de la normativa.

En igual sentido, y ante el cambio de la Autoridad de aplicación se emitió la NO-2021-19804478-APN-DIRECTORIO#ENARGAS al Ministerio de Economía solicitando iguales indicaciones.

A la fecha de respuesta por parte de la GPU, la Autoridad de Aplicación no había determinado e informado acerca de la tasa de interés a aplicar en el plan de pago de hasta 30 cuotas por las deudas contraídas en el periodo 01-03-2020 al 31-12-2020.

C.3.- Registros implementados. Remisión de la información. Rutinas de control

Se asignó al Área de Regímenes de Beneficios la función de gestionar y administrar los registros que incluyen aquellos usuarios y usuarias contemplados dentro de los Regímenes Tarifarios Preferenciales. Actualmente estos Regímenes se conocen como Registro de Beneficiarios de Tarifa Social y Régimen Tarifario Específico para Entidades de Bien Público, destacando la importancia de tal función debido a que los beneficiarios de Tarifa Social se encuentran alcanzados por el Decreto N° 311/2020.

Desde la referida Área de Regímenes de Beneficios, y en conjunto con el Área de Control de Gestión Comercial también dependiente de la GPU, se desarrolló e implementó un formulario en la web institucional del ENARGAS a efectos de que los usuarios y usuarias que consideren que le asisten los motivos para ser incluidos entre los beneficiarios de los derechos establecidos en el Decreto N° 311/2020, puedan solicitar su inclusión al régimen, conformándose a su vez un registro de solicitudes de beneficiarios, el cual es puesto a disposición de las Prestadoras del servicio de gas en red y de la Autoridad de Aplicación de la referida normativa. Se puede acceder al referido formulario a través del siguiente link: <https://www.enargas.gov.ar/secciones/decreto311/formulariodecreto-311.php>.

Desde el Área de Regímenes de Beneficios se desarrolló e implementó una aplicación dentro del entorno de Aplicenter, de uso común en el Organismo, en la que todos los datos ingresados se trasladan automáticamente a



Ente Nacional Regulador del Gas

una base de datos. Por sus características particulares, esta base se encuentra dentro del entorno de Tarifa Social.

De acuerdo a la información de la base de datos, la primera solicitud ingresada a través del referido formulario de la web fue con fecha 6 de mayo de 2020, destacándose que la totalidad de solicitudes recibidas al día 31-ene-2021 asciende a la suma de once mil quinientos setenta y dos (11.572), discriminándose entre usuarios residenciales (73%) y usuarios no residenciales (27%).

Como parte de la metodología de trabajo implementada, se creó una aplicación denominada “Validación de datos y traslado a las prestadoras”, la cual tiene una doble utilidad, por un lado, los funcionarios del Ente pueden acceder a cada una de las solicitudes para verificar las mismas y luego validar los datos correspondientes a la prestadora y el número de suministro / cuenta / usuario, y, por el otro las prestadoras del servicio pueden acceder a la misma para descargar las solicitudes previamente validadas por el Organismo. De esta manera, las prestadoras pueden acceder en cualquier momento, e incluso diariamente, a la información actualizada de las solicitudes de incorporación al registro correspondiente al Decreto N° 311/2020.

De acuerdo a lo previsto en el Art. 1° del Anexo de la RESOL-2020-173-APN-MDP, relacionado con la elaboración de un Informe por parte de la Unidad de Coordinación, a pesar de no haber el ENARGAS recibido instrucciones al respecto relacionadas con los datos a suministrar, se remitió al Ministerio de Desarrollo Productivo la NO-2020-41681487-APN-DIRECTORIO#ENARGAS. Mediante ella se pone a disposición de la Unidad de Coordinación la información de usuarios (padrón), en el repositorio provisorio para el intercambio de información habilitado oportunamente por el Ministerio (NUBE).

Por otro lado, se estableció un procedimiento de “remisión de solicitudes” a la Unidad de Coordinación a través de la NUBE. Semanalmente y tal como lo dispone la reglamentación del Decreto, se subió a la NUBE dispuesta por la Unidad de Coordinación la totalidad de las solicitudes de ingreso al Registro del Decreto N° 311/2020.

Se ejecutaron rutinas de seguimiento a los sitios web de las Prestadoras, con el objetivo de verificar la correcta difusión del alcance de la referida normativa; como así también sobre el acceso al formulario publicado en la página web del ENARGAS para solicitar la inclusión como beneficiarios/as. Producto de esas acciones se emitieron Notas a las prestadoras que no difundían adecuadamente la normativa a fin de que adecuaran sus publicaciones (v.g. NO-2020-34739546-APN-GPU#ENARGAS, NO-2020-34740619-APN-GPU#ENARGAS, NO-2020-34875769-APN-GPU#ENARGAS, entre otras).

D.- OPINIÓN DEL AUDITADO



Ente Nacional Regulador del Gas

El contenido del presente Informe fue puesto en conocimiento de la Gerencia de Protección del Usuario mediante ME-2022-08507111-APN-UAI#ENARGAS, a fin de que efectúe las consideraciones y comentarios que estime corresponder.

A la fecha no se ha recibido respuesta del auditado, por lo que se considera que comparte el contenido del Informe.

E.- CONCLUSIONES

Por lo expuesto, se concluye que el Organismo ha implementado las acciones necesarias, en el marco de su competencia, para la difusión y aplicación del Decreto N° 311/2020, en relación con la suspensión de corte de servicios en caso de mora o falta de pago del servicio de distribución de gas natural por parte de los usuarios y usuarias alcanzados por la norma.