



ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS

Resolución 293/2021

RESOL-2021-293-APN-DIRECTORIO#ENARGAS

Ciudad de Buenos Aires, 28/08/2021

VISTO el Expediente N° EX-2021-71242795- -APN-GPU#ENARGAS, lo dispuesto en la Ley N° 24.076, su reglamentación por Decreto N° 1738/92, el Decreto N° 2255/92; y

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 42 de la Constitución Nacional establece, entre otras cuestiones, que los consumidores tienen derecho a la protección de sus intereses económicos, a una información adecuada y veraz sobre los bienes y servicios y a la libertad de elección para su adquisición, señalando también que las autoridades proveerán a la protección de esos derechos y a la defensa de la competencia.

Que, tanto el Artículo 4° de la Ley N° 24.240 y sus modificatorias, como el Artículo 1100 del Código Civil y Comercial de la Nación establecen como obligación de los proveedores la de suministrar a los consumidores información cierta, clara y detallada acerca de las circunstancias esenciales de los bienes o servicios que adquieren, así como sus condiciones de comercialización.

Que, entre los objetivos para la regulación del transporte y distribución del gas natural, que son ejecutados y controlados por el ENARGAS, se encuentra el de proteger adecuadamente los derechos de los consumidores, conforme lo determina el Artículo 2° inciso a) de la Ley N° 24.076.

Que en lo que respecta al servicio de distribución, las Reglas Básicas de la Licencia de Distribución, aprobadas por Decreto N° 2255/92, en su Capítulo IV numeral 4.2.2., establece la obligación específica, a las Licenciatarias de prestar el Servicio Licenciado "...en forma prudente, eficiente y diligente y de acuerdo a las buenas prácticas de la industria", con los alcances definidos en el Reglamento del Servicio de Distribución (T.O. por Resolución ENARGAS N° I-4313/17).

Que, en el mencionado Reglamento (T.O. por Resolución ENARGAS N° I-4313/17), 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.

Que, en particular, con relación a la atención comercial de los usuarios del servicio, el Reglamento del Servicio de Distribución aludido previamente establece los criterios básicos para su difusión, como así también lineamientos generales sobre la recepción y tratamiento de los reclamos presentados por los usuarios (Artículos 3 y 15 del Anexo I de la Resolución ENARGAS N° I-4313/17).



Que, en esa línea, esta Autoridad Regulatoria emitió la Resolución ENARGAS N° RESOL-2021-96-APN-DIRECTORIO#ENARGAS del 9 de abril de 2021, estableciendo en el Anexo I (IF-2021-21120397-APN-GPU#ENARGAS), los presupuestos mínimos para la atención comercial de los usuarios.

Que, en dicha norma, específicamente en su punto 1.2 “Atención Comercial” de su Anexo I, con relación al pago de facturas, se establece que la Prestadora: “Deberá contar con distintas alternativas para el pago de facturas, ya sean vencidas y no vencidas. Asimismo, deberá poner a disposición del usuario para el pago de la factura, los distintos medios de pagos (efectivo, tarjetas de crédito, tarjetas de débito, productos bancarios, electrónicos) en cada una de las localidades donde preste el servicio, por su cuenta o por terceros. Poner a disposición del usuario, herramientas de informática y de telecomunicaciones que le brinden la posibilidad de pagar su factura a través de medios electrónicos”.

Que, en los últimos años, se observa que las prácticas comerciales se han modificado, producto de los avances tecnológicos, el crecimiento en el número de usuarios y los cambios en la relación cliente-empresa.

Que, asimismo, el usuario modificó su perfil, tornándose más exigente en el servicio recibido, requiriendo activamente una continua mejora en la calidad de la prestación.

Que se agregaron a las vías de contacto tradicionales (presencial en oficinas comerciales y telefónica), nuevos canales de acceso, como así también se han modificado las metodologías para la gestión de las distintas tramitaciones.

Que si bien algunas Prestadoras cuentan, por ejemplo, con aplicaciones en telefonía móvil, oficinas virtuales, páginas web, entre otros, no todas han realizado avances en la materia.

Que con relación al pago de Liquidaciones de Servicio Público, la operatoria de cajas en las oficinas comerciales de las Prestadoras comenzó a complejizarse y el avance de nuevas tecnologías aplicadas a los procesos de cobranzas, la implementación de los medios de pago electrónico, y la consecuente ampliación de la oferta de medios de pago, las llevaron a reestructurar los procesos de cobro.

Que las Prestadoras del servicio de distribución de gas por redes, paulatinamente, han implementado distintas opciones para el pago de facturas, entre ellas: ampliación de los medios de pago aceptados (tarjetas de crédito y de débito); puesta a disposición de aplicaciones de la Prestadora, tales como: el botón de pago en la página Web y/o la implementación de las oficinas virtuales, entre otras; Incorporación de nuevos canales (entidades recaudadoras no bancarias con amplia cobertura en el país, acuerdos celebrados con municipios, entidades, supermercados, etc.) aumentando la nómina de domicilios de cobro; la diversidad de canales y de medios de pago que actualmente están disponibles, permiten al usuario pagar la factura en cualquier momento y desde cualquier lugar, sin necesidad de movilizarse (aclarándose, a todo evento, que el pago respectivo debe efectuarse en tiempo y forma).

Que, en general, para el pago de servicios y tributos en forma no presencial, los usuarios disponen de diversas alternativas; entre ellas: Home banking, telefónico; plataformas online; billeteras virtuales (aplicación móvil para hacer múltiples operaciones financieras, aunque no tenga cuenta bancaria); sitios web de prestadores y proveedores de servicios.





Que, por otra parte, se han incorporado alternativas para el pago de facturas sin comprobante, de facturas vencidas, incluso de aquellas con aviso de suspensión o con servicio cortado.

Que el Banco Central de la República Argentina (BCRA) en el ámbito de sus competencias estableció otro medio de pago: el Pago con Transferencia, creado por el programa Transferencias 3.0 que, según lo comunicado por dicha entidad, es: interoperable; inmediato; económico; competitivo; y flexible.

Que, en línea con ello, a través de la Comunicación "A" 7153 del 30/10/2020, el BCRA estableció nuevas disposiciones para los Proveedores de servicios de pago (Sistema Nacional de Pagos); Transferencias (Sistema Nacional de Pagos) y Plataforma de pagos móviles (PPM), que incorporaron, con las ampliaciones expresamente contempladas, aquellas ya vigentes para PEI.

Que la comunicación referida en el considerando anterior establece un nuevo sistema interoperable de pagos que con vigencia progresiva desde el 7 de diciembre de 2020 y el 29 de noviembre de 2021 como fecha límite para la implementación del resto de las fases necesarias para alcanzar la plena vigencia.

Que, en materia de regulaciones sobre las liquidaciones de servicios públicos, con relación a la emisión de factura, en el caso de los prestadores de servicios públicos, la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP) a través de la Resolución General N° 3571/13 (y sus modificatorias), estableció el Régimen especial de emisión y almacenamiento electrónico de comprobantes originales.

Que asimismo a través de la Resolución General AFIP N° 4892/2020, se dispuso un régimen especial de emisión y almacenamiento y la implementación obligatoria de un código de respuesta rápida –denominado "QR"– en los comprobantes electrónicos.

Que dicho código "QR" puede ser escaneado por una cámara estándar de un dispositivo celular, tablet o similar con acceso a internet y brindará información sobre el comprobante y el emisor del mismo (artículo 2° de la RG 4892/20).

Que del relevamiento realizado por este Organismo sobre los comprobantes (LSP) emitidos por las Licenciatarias de Distribución del servicio de gas por redes durante julio 2021, se observa que en algunos casos se ha implementado el código QR en la Liquidación, brindando información del comprobante y de la prestadora.

Que, la evolución tecnológica y el hecho de que una mayor cantidad de personas se encuentran bancarizadas, con una tendencia a favorecer el menor uso de efectivo, las autoridades competentes en sus respectivas materias han dictado normativa para promover y determinar un código de respuesta rápida QR (v.gr. AFIP – BCRA) en los comprobantes.

Que asimismo, es dable advertir que este mecanismo permitirá agilizar los pagos para los usuarios y las usuarias, siendo su uso de gran facilidad, lo que seguramente se traducirá en una menor movilización de usuarios y usuarias para realizar pagos en forma presencial ya sea en oficinas comerciales de las prestadoras como en oficinas de cobro tercerizadas.





Que, la rapidez por medio de la cual se lleva a cabo este tipo de cobranzas, no solo facilita y agiliza la gestión del pago del usuario y usuaria, sino que también favorece la rápida acreditación de los pagos, lo que redundará en una menor morosidad por parte de los usuarios y usuarias del servicio.

Que también debe tenerse en cuenta, que la implementación de un canal de pago a través de un código QR, reducirá los costos de cobranzas que informan las Prestadoras a la Autoridad Regulatoria, lo que se traducirá, indefectiblemente, en una merma de sus costos de operación y servicio que se verán reflejados en las tarifas que periódicamente son revisadas.

Que en lo que hace a la exclusiva competencia de este Organismo, en aras de la protección de los derechos de los usuarios (cnfr. Artículo 2 inc. a de la Ley N° 24.076) resulta en esta oportunidad conveniente normar desde lo estrictamente regulatorio, su implementación.

Que debe tenerse en consideración la relevancia que han adquirido las modalidades de contratación electrónica y los distintos medios de pago de la misma tecnología que han sido concebidos y puestos a disposición de los usuarios/as para favorecer la adquisición de productos y servicios, pero que importan desafíos de magnitud, de modo que ameritan tratamiento reglamentario para una adecuada instrumentación y utilización.

Que, si bien las definiciones relacionadas con las modalidades de gestión comercial quedan bajo la órbita de cada Prestadora, éstas tienen la obligación de obrar en forma prudente, eficiente y diligente, conforme lo estipulado en la normativa vigente (específicamente Decreto 2255/92 Anexo B, Reglas Básicas de la Licenciataria de Distribución, IV Régimen de Prestación del Servicio, numeral 4.2.2).

Que lo dispuesto en la presente, redundará en mejores y mayores beneficios para los usuarios y usuarias del servicio.

Que ha tomado la intervención que corresponde el Servicio Jurídico Permanente de este Organismo.

Que la presente se dicta en virtud de lo establecido por los Artículos 52 incs. b) y x) y 59 de la Ley N° 24.076, el Decreto N° 278/20 y el Decreto N° 1020/20.

Por ello,

EL INTERVENTOR DEL ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: Establecer que las Licenciatarias del Servicio Público de Distribución de gas por redes deberán incorporar en cada comprobante electrónico de la Liquidación de Servicio Público que emita, la identificación de un código de respuesta rápida "QR" interoperable, que habilite el acceso para su pago a través de billeteras virtuales. Dicho código deberá contener información del comprobante en cuestión y de la prestadora, y al proceder a su escaneo, permitirá al usuario o usuaria realizar el pago, en forma presencial o remota, con los medios de pago que opera la prestadora. Asimismo, dicho acceso deberá permitir el pago a través de los canales propios de la Licenciataria como así también de sistemas de pago de servicios operados por terceros.



ARTÍCULO 2°: Determinar que a los efectos de lo dispuesto en el presente acto, deberán cumplirse las normas establecidas por las autoridades de aplicación en materia de medios de pago electrónicos y de emisión de comprobantes.

ARTÍCULO 3°: Establecer que, bajo ningún concepto, los usuarios o usuarias deberán abonar un cargo adicional por la utilización del código "QR".

ARTÍCULO 4°: Aprobar el Anexo N° IF-2021-76831380-APN-GPU#ENARGAS "Otros conceptos para el Código de Respuesta Rápida – QR para pagos" las que consisten en lineamientos que podrán ser implementados por las Licenciatarias del Servicio Público de Distribución de gas por redes.

ARTÍCULO 5°: Establecer que la presente resolución entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la República Argentina. Las Licenciatarias del Servicio Público de Distribución deberán proceder según lo previsto en este acto de conformidad y en los plazos de la normativa establecida por el Banco Central de la República Argentina para el programa "Transferencias 3.0" o el que en el futuro lo reemplace, como fecha límite para la implementación de las fases necesarias para alcanzar total operatividad.

ARTÍCULO 6°: Notificar la presente resolución a las Licenciatarias del Servicio Público de Distribución de gas por redes.

ARTICULO 7°: Comunicar, publicar, dar a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL y archivar.

Federico Bernal

NOTA: El/los Anexo/s que integra/n este(a) Resolución se publican en la edición web del BORA
-www.boletinoficial.gob.ar-

e. 31/08/2021 N° 62238/21 v. 31/08/2021

Fecha de publicación 09/10/2024

