



ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS

Resolución 518/2024

RESOL-2024-518-APN-DIRECTORIO#ENARGAS

Ciudad de Buenos Aires, 04/09/2024

VISTO el Expediente ENARGAS N° EX-2023-134227037- -APN-GPU#ENARGAS; la Ley N° 24.076, los Decretos Reglamentarios N° 1738/92 y N° 2255/92; las Resoluciones ENARGAS N° 124/95 y N° I-3463/15, y

CONSIDERANDO:

Que, por medio de la Resolución ENARGAS N° 124/95, esta Autoridad Regulatoria aprobó un procedimiento sumarísimo y descentralizado para la formulación y resolución de reclamos por parte de usuarios del servicio público de distribución de gas natural, ante hechos y actos de las Prestadoras que afectan o pudieran afectar derechos de los involucrados, ajustado a los principios de legalidad, informalidad, celeridad, inmediatez y oralidad actuada.

Que, posteriormente, mediante Resolución ENARGAS N° I-3463/15 se modificó parcialmente el procedimiento establecido, y en virtud de lo dispuesto por el Artículo 52 inciso u) de la Ley N° 24.076, esta Autoridad Regulatoria delegó el ejercicio de la función jurisdiccional para la resolución de las controversias entre usuarios y Licenciatarias del servicio de gas, en los funcionarios de la entonces Gerencia de Regulación y Gestión Comercial, denominada actualmente Gerencia de Protección del Usuario (cfr. Resolución N° RESOL-2020-22-APN-DIRECTORIO#ENARGAS del 17 de abril de 2020) y de la entonces Gerencia de Regiones y Expansiones, la que tenía a su cargo las Unidades de Coordinación Regional y los entonces Centros Regionales del Organismo, actualmente Departamento de Delegaciones Regionales (cfr. Resolución N° RESOL-2024-127-APN-DIRECTORIO#ENARGAS del 5 de abril de 2024).

Que, debido al dinamismo constante en el que se encuentra sometido el procedimiento de atención de consultas y reclamos, este Organismo consideró conveniente efectuar una readecuación al procedimiento vigente, a los fines de brindarle una mayor celeridad, practicidad, transparencia y profesionalismo, en pos de seguir velando por la adecuada protección de los derechos de los usuarios de gas por redes; todo ello en base a lo establecido por el Artículo 52, incisos a) y x) de la Ley N° 24.076 y su reglamentación.

Que, en ese contexto, por Resolución N° RESOL-2023-640-APN-DIRECTORIO#ENARGAS del 28 de noviembre de 2023, se resolvió: "Disponer la puesta en consulta pública del proyecto de modificación del "Procedimiento de Atención de Consultas y Reclamos" que, como Anexo I (IF-2023-136322785-APN-GPU#ENARGAS), forma parte integrante de la presente Resolución con la finalidad que las Distribuidoras, Subdistribuidoras, usuarios, usuarias y ciudadanía en general, tengan la oportunidad de expresar sus opiniones y propuestas" (Artículo 1°).





Que, fueron las Licenciatarias del Servicio Público de Distribución de gas, quienes efectuaron presentaciones respecto de la puesta en consulta a través de las siguientes actuaciones: GASNOR S.A.: Actuación N° IF-2024-04911935-APN-SD#ENARGAS del 15 de enero de 2024; CAMUZZI GAS PAMPEANA S.A.: Actuación N° IF-2023-153939778-APN-SD#ENARGAS del 28 de diciembre de 2023; CAMUZZI GAS DEL SUR S.A.: Actuación N° IF-2023-153937109-APN-SD#ENARGAS del 28 de diciembre de 2023; METROGAS S.A.: Actuación N° IF-2023-154476908-APN-SD#ENARGAS del 29 de diciembre de 2023; NATURGY BAN S.A.: Actuación N° IF-2024-08772323-APN-SD#ENARGAS del 25 de enero de 2024; y GAS NEA S.A.: Actuación N° IF-2024-06013553-APN-SD#ENARGAS.

Que, respecto a los planteos efectuados con relación al punto IV.B “traslado a las prestadoras”, las Distribuidoras refirieron a la necesidad de que el plazo de traslado se unifique con el de QUINCE (15) días hábiles administrativos que prevé el Numeral 15 inciso iv) del Reglamento del Servicio de Distribución, aprobado por Decreto N° 2255/92 (TO. Resolución ENARGAS N° I-4313/17) para que procedan a la resolución definitiva de los reclamos. Es menester destacar, que el actual Procedimiento para la Atención de Consultas y Reclamos de Usuarios contempla un plazo de QUINCE (15) días hábiles para que la Prestadora brinde respuesta al Reclamo desde que el Funcionario Responsable lo remite a la misma.

Que, a su vez, el numeral 15 del citado Reglamento de Servicio de Distribución, dispone: “15. RECLAMOS ... iv) 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 los reclamos por emergencias y/o falta de suministro y en aquellos casos para los cuales la Autoridad Regulatoria establezca un plazo distinto al fijado precedentemente”.

Que, en tal sentido considerando los argumentos vertidos por las Prestadoras y a los fines de mantener unificada la normativa vigente en la materia, corresponde hacer lugar a lo solicitado por las mismas, modificando el Proyecto que oportunamente fue puesto en consulta en el “Punto IV.B. Traslado a la Prestadora”, estableciendo un plazo de QUINCE (15) días hábiles administrativos para que la prestadora responda el Reclamo una vez que es remitido por el Funcionario Responsable.

Que, en otro orden de ideas, tanto CAMUZZI GAS PAMPEANA S.A. como CAMUZZI GAS DEL SUR S.A., observaron la redacción del Procedimiento de Atención de Consultas y Reclamos, en lo que respecta a la suspensión de cobro de la factura, de corte y/o suspensión del suministro, y del devengamiento de los intereses por mora hasta tanto se encuentre finalizado el trámite del reclamo y/o se agote la vía administrativa.

Que, con relación a esto, si bien el texto vigente no hace alusión al impedimento de corte y/o suspensión del servicio, ni tampoco al devengamiento de los intereses por mora (Punto II. B, inciso 3, Anexo I de la Resolución ENARGAS N° I/3463 del 21 de agosto de 2015), debe considerarse que, ambos impedimentos son actualmente requeridos por los Funcionarios Responsables a las Distribuidoras, de manera tal, que tanto el corte de suministro como el devengamiento de intereses por mora, son aplicables, a aquellos reclamos que resultan improcedentes una vez cerrado el reclamo por esta Autoridad Regulatoria.

Que, así las cosas, las NOTAS ENRG/GR/GAL N° 9677 a 9684 del 21 de diciembre de 2007 establecen en su punto 1 que, mientras los reclamos se encuentren pendientes de resolución en primera instancia, esto es, ante las





Distribuidoras, no se podrá exigir el pago de la factura objeto de reclamo, así como tampoco se podrá interrumpir el servicio salvo por razones de seguridad. Asimismo, la normativa suspende todas las acciones de morosidad hasta la efectiva resolución de los reclamos. En sintonía con ello, el punto 2 de las Notas prealudidas, establece una serie de pautas sobre cómo deben proceder las Distribuidoras luego de resolver los reclamos, sea que los mismos hayan sido considerados procedentes o improcedentes. En efecto, el punto 2.1.2 resulta claro en cuanto dispone que las Distribuidoras conservan el derecho a cobrar las facturas, con sus correspondientes intereses, cuando los reclamos hayan sido resueltos de modo desfavorable para los usuarios.

Que, como corolario, el texto sometido a consultas no hace más que receptar impedimentos que ya se encuentran contemplados en otras normativas vigentes. Es por ello que, el cuestionamiento de CAMUZZI GAS PAMPEANA S.A. y CAMUZZI GAS DEL SUR S.A. con relación a los intereses y la supuesta falta de claridad sobre su devengamiento resulta, en esta instancia, carente de fundamento.

Que, por otra parte, con relación a los planteos relativos al punto IV.D respecto a la “Comunicación al Reclamante”, corresponde señalar que, en lo que atañe a las manifestaciones vertidas por METROGAS S.A., no existe en ellas ningún cuestionamiento a ser considerado o analizado en esta instancia, ya que se limita a sugerir que se dé cumplimiento al plazo que prevé el texto sometido a consulta.

Que, en lo que relativo al planteo efectuado por NATURGY BAN S.A. sobre el Punto IV.D del texto sometido a consulta relativo a la “Comunicación al Reclamante”, respecto a, por un lado, determinar un plazo para que el Funcionario Responsable haga la comunicación al reclamante, y por otro lado, reducir de TREINTA (30) días a QUINCE (15) días el plazo para que el reclamante dé respuesta a dicha comunicación, ambos planteos no configuran cuestionamientos debidamente justificados sino que resultan meras opiniones de la Distribuidora.

Que, en efecto, entre los objetivos para la regulación del transporte y distribución del gas natural por redes, 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, de igual modo, el inciso c) de la norma citada precedentemente, dispone que este Organismo debe propender a una mejor operación, confiabilidad, igualdad, libre acceso, no discriminación y uso generalizado de los servicios e instalaciones de transporte y distribución de gas natural.

Que, en ese sentido, el Artículo 52 en su inciso x) faculta al ENARGAS a realizar todo acto que sea necesario para el mejor cumplimiento de sus funciones y de los fines de la Ley y su reglamentación.

Que, es por ello que, en base a los argumentos expuestos en los considerandos precedentes, no corresponde hacer lugar a la modificación planteada por NATURGY BAN S.A. respecto a lo expuesto en el Punto IV.D del texto sometido a consulta, todo ello, considerando la necesidad de otorgar un plazo razonable a los usuarios para esgrimir sus defensas en el marco del procedimiento de sustanciación del reclamo.

Que, respecto a los planteos efectuados con relación al punto IV.E “Verificación del Reclamo - Finalización”, solicitando “...se adicione al texto que, una vez asignado al reclamo el estado de “Verificado Procedente” o “Verificado Improcedente”, según corresponda, se informe de ello a la Distribuidora dentro de los diez (10) días



hábiles posteriores”, cabe señalar que lo expresado por CAMUZZI GAS PAMPEANA S.A. y CAMUZZI GAS DEL SUR S.A., no se corresponde con el texto sometido a consulta sino con meras propuestas de adiciones. En este sentido, la determinación final del Procedimiento de Atención de Consultas y Reclamos, como facultad propia de este Organismo, se ejerce bajo consideraciones de oportunidad, mérito y conveniencia, en un todo de acuerdo con lo establecido por el Marco Regulatorio, aprobado por la Ley N° 24076.

Que, continuando con el análisis de las presentaciones efectuadas por las Distribuidoras, en lo que respecta a los reclamos por emergencias o reclamos urgentes, es de destacar que la sugerencia realizada por METROGAS S.A., esto es, que la derivación de tales reclamos se haga por medio de los teléfonos habilitados por las Prestadoras para la recepción de urgencias, es algo que ya sucede en la práctica. De esta forma, el hecho de que la propuesta de normativa en consulta no determine un medio específico para la derivación de estos reclamos, permite a los Funcionarios Responsables actuar de manera inmediata y utilizar el mecanismo que considere más idóneo para proceder al traslado a la Prestadora.

Que, en el caso de los argumentos esgrimidos contra el punto V.F “Medidas Cautelares”, NATURGY BAN S.A. solicitó, sin brindar mayores fundamentos, el reenvío por DIEZ (10) días de tales medidas excepcionales a una instancia superior dentro del Organismo. Cabe señalar que no existen fundamentos probados que requieran elevar dichas medidas excepcionales a una instancia superior, a su vez es de relevancia destacar que se trata de medidas cuya naturaleza reside en la urgencia de la petición y en la inmediatez de su dictado, por lo que cualquier remisión podría alterar o perjudicar la finalidad tutelar que resulta inherente a la misma.

Que, por otro lado, en lo que atañe al punto V.I “Astreintes”, las Distribuidoras NATURGY BAN S.A. y GASNEA S.A. cuestionaron las facultades del ENARGAS para la imposición de astreintes. En este punto cabe realizar diversas consideraciones que ponen en evidencia el yerro argumentativo de las prestadoras.

Que, resulta oportuno recordar que las “astreintes” ...son solo una vía de compulsión. No son una pena civil ni una indemnización” (CNCiv, sala G - L.L. 1984-5, 43) y que “...Cualquier deber jurídico puede ser asegurado en su ejecución por una astreinte, siempre que sea de realización factible...” (CNCiv, sala D - Rep. L.L., XLIII A-1).

Que, no obstante, debe considerarse, como fuera expresado en la Resolución ENARGAS N° 124/95 y su modificatoria Resolución ENARGAS N° I-3463/15, que el ejercicio de las facultades jurisdiccionales consagradas por el Artículo 66 de la Ley N° 24.076, ha sido delegado a las entonces Gerencias de Gerencia de Regulación y Gestión Comercial y de Regiones y Expansiones, actualmente Gerencia de Protección del Usuario y el Departamento de Delegaciones Regionales, para el cumplimiento de lo mentado en dicho ordenamiento.

Que, de esta forma, el otorgamiento de esa potestad encuentra fundamento en lo dispuesto por el Artículo 52, inciso u) de la Ley N° 24.076, el cual permite “Delegar en sus funcionarios las atribuciones que considere adecuadas para una eficiente y económica aplicación de la presente Ley”.

Que, es en ese sentido, que el fundamento de aplicación de las “astreintes”, en el caso concreto, reside en la legitimidad del ejercicio de las facultades jurisdiccionales del ENARGAS y en la necesidad de hacer cumplir las decisiones adoptadas, como así también, prevenir y sancionar todo acto contrario al deber de lealtad, probidad y buena fe.



Que, en cuanto a la forma de aplicación de estas medidas conminatorias, destinadas a presionar la voluntad frente a la conducta reticente de las Licenciatarias, cabe aclarar que las mismas no se aplican en forma anticipada, sino después de haberse concretado la desobediencia a un mandato determinado.

Que, en efecto, la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, sala B sostuvo en los autos “Basualdo Patricia Alejandra y otro c/Osecac y otros s/Beneficio de litigar sin gastos” que “...las astreintes consisten en la imposición de una sanción pecuniaria progresiva que afecta al destinatario en su patrimonio mientras no cumple lo ordenado” y que “presuponen la existencia de una obligación de cumplimiento factible que el sancionado no satisface deliberadamente (cf. Llambias, J.J., “Obligaciones” año 1998, TI nros. 80, 82 bis y 83)” por lo que “requiere un mandato judicial incumplido o pendiente que se pretende hacer efectivo, ya que solo es pasible de ellas el que se obstina en su negativa a no cumplirlo”.

Que, de esta forma se cumple con uno de los principios procesales por excelencia: inviolabilidad de la defensa, principio de raigambre constitucional aplicable a todos los procedimientos. Se brinda la posibilidad de evitar la medida cumpliendo con la obligación a su cargo. Si a pesar de ello, persiste en su inconducta, entonces se ordena la medida en análisis la cual se extingue frente al cumplimiento de la acción requerida o la invocación de una ‘justa causa’ que amerite la dilación en la ejecución de lo solicitado.

Que, finalmente, cabe mencionar que en autos “Gas Natural BAN S.A. y otro c/Resolución 303/00 - ENARGAS” (Expte. 4761/99), la Sala I de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal ha reconocido las facultades del ENARGAS para el dictado de astreintes, en los siguientes términos: “...Cuadra advertir que la facultad para imponer astreintes deviene aplicable en la especie, en tanto el Reglamento de la Ley de Procedimientos Administrativos en su artículo 111 - de aplicación con arreglo lo establecido en el artículo de la Ley - dispone que será aplicable el Código Procesal Civil y Comercial de la Nación para resolver cuestiones no previstas expresamente y en tanto no fuere incompatible el régimen establecido por la ley de procedimientos administrativos y su reglamentación En ese sentido, no cabe soslayar que el art. del Código ritual establece, en cuanto aquí interesa, que los jueces y tribunales podrán imponer sanciones pecuniarias compulsivas progresivas tendientes que las partes cumplan sus mandatos, cuyo importe será favor del litigante perjudicado por el incumplimiento”.

Que, por otra parte, GASNOR S.A., CAMUZZI GAS PAMPEANA S.A. y CAMUZZI GAS DEL SUR S.A. cuestionaron, respecto la aplicación de astreintes, la eliminación de intimación previa a la Distribuidora, previo a adoptar alguna sanción conminatoria, para que dé cumplimiento con lo requerido.

Que, sobre este planteo debe considerarse a la intimación previa como condición indispensable para la fijación de las astreintes. En los autos “Avecilla, Luis R.c/Trisano, Humberto”, la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil., Sala B, se sostuvo que “...El auto que impone las astreintes deber ser precedido de otro proveído que intime a la parte obligada en determinado plazo a cumplir determinada obligación bajo apercibimiento de sanción. No pueden ser fijadas “ab initio” por si no cumple. A falta de un auto intimatorio previo, el deudor puede interponerla nulidad del auto por violar su derecho de defensa”.

Que, en tal sentido, el planteo formulado por las mencionadas Distribuidoras debe ser receptado, procediéndose a la modificación del texto que fuera puesto en consulta.



Que, respecto a la variable establecida para determinar el monto del astreinte a aplicar, atento a las posibles variaciones que pudieran suceder de los cuadros tarifarios, el mismo será equivalente al valor de hasta un Cargo Fijo vigente para la categoría R1 del cuadro tarifario correspondiente a la Prestadora, en el supuesto que el reclamante sea un usuario Residencial, o hasta el valor de un Cargo Fijo vigente para la categoría P1 del cuadro tarifario correspondiente a la Prestadora, en el supuesto que el reclamante sea un usuario correspondiente a dicha categoría tarifaria, o el monto que esta Autoridad Regulatoria pueda determinar en el futuro de considerarlo necesario.

Que, en lo que respecta a los planteos sobre el punto V.J respecto a la resolución de los reclamos, NATURGY BAN S.A., GASNOR S.A. y METROGAS S.A., plantearon la necesidad de establecer plazos máximos para que los Funcionarios Responsables resuelvan los reclamos.

Que, por tal motivo, y habiendo analizado los distintos argumentos vertidos por las Prestadoras al respecto, se considera que en aras de agilizar el procedimiento para la resolución del reclamo y así garantizar un tratamiento adecuado, deviene necesario fijar un plazo de SESENTA (60) días hábiles administrativos para que los Funcionarios Responsables procedan a la resolución del Reclamo, a contar el mismo desde que el Funcionario Responsable remita nota a ambas partes notificándole que el Reclamo se encuentra en condiciones de ser Resuelto.

Que, finalmente, corresponde recordar que con fecha 8 de julio de 2024, se sancionó la Ley de Bases y Puntos de Partida para la Libertad de los Argentinos N° 27.742, modificando parcialmente la Ley de Procedimiento Administrativo N° 19.549.

Que, corresponde recordar, que el Artículo 41 de la Ley N° 27.742 introdujo la modificación del Artículo 23 de la Ley de Procedimiento Administrativo N° 19.549, ampliando el plazo para la interposición de los recursos administrativos previos a agotar la vía administrativa de QUINCE (15) a un plazo mínimo de TREINTA (30) días contados desde la notificación del acto susceptible de impugnación.

Que, en este punto, corresponde destacar que, el actual Artículo 23 de la Ley N° 19.549, en su parte pertinente, establece: "...d) El plazo para la interposición de los recursos administrativos susceptibles de agotar la vía administrativa no podrá ser inferior a treinta (30) días contados desde la notificación válida del acto que se impugna".

Que, conforme lo expuesto, y atento que en el Proyecto que fuera dado en consulta figuraba el viejo esquema normativo de un plazo de QUINCE (15) días para la presentación de un Recurso Jerárquico, y en igual sentido lo dispuesto por el Artículo 4° del Anexo II de la Resolución ENARGAS N° I-3463/15, es que deberán readecuarse ambos esquemas a lo modificado en la Ley N° 27.742.

Que el Servicio Jurídico Permanente de este Organismo tomó la intervención que por derecho corresponde.

Que el ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS se encuentra facultado para el dictado del presente acto en virtud de lo dispuesto por el Artículo 52 inciso a) de la Ley N° 24.076 y la Resolución N° RSOLU-2023-5-APN-SE#MEC;





Por ello,

EL INTERVENTOR DEL ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS

RESUELVE:

ARTICULO 1º: Aprobar el "Procedimiento de atención de consultas y reclamos de usuarios", en los términos que surgen del Anexo N° IF-2024-94841486-APN-GPU#ENARGAS, que forma parte de la presente Resolución y se incorpora al texto ordenado de la Resolución ENARGAS N° 124/95.

ARTICULO 2º: Modificar el Artículo 4º del Anexo II de la Resolución ENARGAS N° I-3463/15, el cual deberá expresar lo siguiente: "Las decisiones dictadas con arreglo a esta Resolución, podrán ser recurridas ante el Directorio del ENARGAS por vía jerárquica, dentro de los treinta (30) días de notificadas, sin perjuicio de su eventual revisión judicial ulterior por ante la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, en los términos del Artículo 66 de la ley 24.076".

ARTICULO 3º: Notificar a las Licenciatarias del Servicio Público de Distribución y a REDENGAS S.A. en los términos del Artículo 41 del Decreto N° 1759/72 (t.o. 2017).

ARTICULO 4º: Ordenar a las Licenciatarias del Servicio Público de Distribución que, dentro de los TRES (3) días de notificada la presente, deberán comunicar la presente Resolución a todas las Subdistribuidoras que operan en su área licenciada, debiendo remitir a este Organismo, constancia de dicha notificación dentro de los 10 (DIEZ) días posteriores a ésta.

ARTICULO 5º: La presente tendrá vigencia desde el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la República Argentina.

ARTICULO 6º: Registrar, comunicar, publicar, dar a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL

Carlos Alberto María Casares

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

e. 05/09/2024 N° 60716/24 v. 05/09/2024

Fecha de publicación 17/06/2025

