



ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS

Resolución 17/2025

RESOL-2025-17-APN-DIRECTORIO#ENARGAS

Ciudad de Buenos Aires, 13/01/2025

VISTO el EX-2024-100892167- -APN-GPU#ENARGAS; la Ley N° 24.076; los Decretos N° 1738/92 y N° 2255/92, las Resoluciones N° RESOL-2021-96-APN-DIRECTORIO#ENARGAS y N° RESOL-2024-674-APN-DIRECTORIO#ENARGAS y

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Resolución ENARGAS N° RESOL-2021-96-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, se establecieron los presupuestos mínimos para la atención al público que se detallan en el Anexo I (IF-2021-21120397-APN-GPU#ENARGAS), así como aquellos correspondientes a la difusión de información a los usuarios a través de la cartelería en oficinas comerciales detallados en el Anexo II (IF-2021-21119855-APN-GPU#ENARGAS) y los correspondientes al sitio Web de las Prestatarias descriptos en el Anexo III (IF-2021- 21119632-APN-GPU#ENARGAS).

Que, la citada Resolución y sus Anexos versan sobre los lineamientos básicos a considerar para la atención comercial de los usuarios y terceros interesados del servicio de distribución de gas natural, en atención a las medidas y acciones a adoptar por las Prestadoras, con el fin de brindar una respuesta rápida, efectiva y eficiente a los usuarios y terceros interesados.

Que, el ANEXO I PRESUPUESTOS MÍNIMOS PARA LA ATENCIÓN AL PÚBLICO - 1. Atención al público, de la norma regulatoria reseñada establece que: "... La Prestadora debe garantizar la atención al público, ya sea en forma personal, telefónica o por cualquier otro medio habilitado; bajo condiciones que aseguren un trato digno y equitativo al usuario conforme a la normativa vigente".

Que, en el punto 1.2. Atención comercial del citado Anexo, dispone que las Prestadoras deben brindar un servicio que permita atender en forma eficiente y diligente las distintas gestiones y trámites, a través de los canales de acceso habilitados al efecto, estableciendo los presupuestos mínimos para tal fin.

Que, en particular, con relación a los canales de atención, en adición a los tradicionales (oficinas comercial, atención telefónica) prevé la incorporación de otros canales de atención a través de plataformas que posibiliten al usuario realizar las distintas tramitaciones a distancia, sin necesidad de concurrir a la oficina comercial, empleando herramientas informáticas y de comunicación, considerando la demanda de los usuarios, las tendencias y las mejores prácticas en materia de atención al público.



Que, atento al avance de los distintos medios electrónicos y virtuales evidenciado en los distintos canales de atención de las prestadoras, particularmente potenciados por las mismas para satisfacer la demanda de contactos, esta Autoridad Regulatoria consideró pertinente incorporar nuevos presupuestos mínimos relacionados con la atención por canales no presenciales, a fin de uniformar las condiciones básicas comunes a todas las prestadoras, en orden a que los usuarios de las mismas tengan similares condiciones de atención.

Que es así que, mediante Resolución N° RESOL-2024-674-APN-DIRECTORIO#ENARGAS del 16 de octubre de 2024, el ENARGAS convocó a instancia participativa sometiendo a consulta pública la propuesta de modificación de los Presupuestos Mínimos para la Atención al Público establecidos por la Resolución ENARGAS N° RESOL-2021-96-APN-DIRECTORIO#ENARGAS conforme el texto dispuesto en su Anexo (IF-2024-107764643-APN-GPU#ENARGAS), oportunidad en la que se solicitara que en un plazo de 30 (TREINTA) días corridos, los sujetos interesados remitieran los comentarios que consideraran apropiados, en relación con las adecuaciones encaradas por esta Autoridad Regulatoria.

Que, al respecto, como resultado de la consulta pública en cuestión, el ENARGAS recibió diversas propuestas, acompañadas de sus respectivos fundamentos que obran vinculadas en el Expediente de referencia. Se detallan a continuación las presentaciones recibidas: LITORAL GAS S.A.(actuación N° IF-2024-125410312-APN-SD#ENARGAS del 14 de noviembre de 2024); DISTRIBUIDORA DE GAS CUYANA (actuación N° IF-2024-125848758-APN-SD#ENARGAS del 15 de noviembre de 2024); DISTRIBUIDORA DE GAS DEL CENTRO S.A. (actuación N° IF-2024-125882806-APN-SD#ENARGAS del 15 de noviembre de 2024); CAMUZZI GAS DEL SUR S.A.(actuación N° IF-2024-125989872-APN-SD#ENARGAS del 15 de noviembre de 2024); CAMUZZI GAS PAMPEANA S.A. (actuación N° IF-2024-125985497-APN-SD#ENARGAS del 15 de noviembre de 2024); METROGAS S.A. (actuación N° IF-2024-126828193-APN-SD#ENARGAS del 19 de noviembre de 2024); NATURGY BAN S.A. (actuación N° IF-2024-126967724-APN-SD#ENARGAS del 20 de noviembre de 2024); NATURGY NOA S.A. (actuación N° IF-2024-126970481-APN-SD#ENARGAS del 20 de noviembre de 2024).

Que, a modo introito, se destaca que las propuestas y observaciones presentadas por las Licenciatarias se encuentran analizadas, explicadas y valoradas en el Informe Técnico N° IF-2024-142026076-APN-GPU#ENARGAS, destacando en esta instancia que, si bien las mismas no resultan vinculantes, algunas de ellas han recibido por el equipo técnico interviniente favorable recepción y otras fueron desestimadas, en ambos casos mediando la apreciación y análisis específico para cada caso en concreto.

Que, al respecto, del modelo de atención comercial establecido en el Punto 1.2.2, NATURGY BAN S.A. y NATURGY NOA S.A. sugirieron que se contemple, en el modelo de atención, la demanda “habitual” o “corriente” requerida en función de los canales disponibles. Ello por cuanto en ocasiones, por cuestiones sobrevinientes, ya sea nuevas reglamentaciones o la emergencia por COVID, han surgido demandas extraordinarias que no pueden atenderse inmediatamente con el nivel de calidad y eficiencia al que se procura como objetivo de gestión.

Que, al respecto, el área técnica señaló que la sugerencia de la Prestadora ya se encuentra plasmada en el texto propuesto, en razón de que las Prestadoras deben ajustar su accionar, teniendo en cuenta la demanda habitual por canales disponibles. En ese sentido, en orden a la producción de eventos extraordinarios, éstos no resultan ser situaciones habituales y requieren un análisis específico acorde a su gravedad.



Que, por su parte, respecto de los recursos humanos que deben contar para la atención personalizada establecida en el Punto 1.2.3. NATURGY BAN S.A. y NATURGY NOA S.A. destacaron que contratan para su gestión recursos “capacitados” para la tarea como condición necesaria, planteando el interrogante si con este término se pretenden exigencias de auditoría, entendiendo que la capacitación periódica debe quedar a exclusivo cargo de la Licenciataria, sentado que luego el cumplimiento de los estándares de atención tramita por actuaciones específicas.

Que, al respecto, la Gerencia de Protección del Usuario (GPU) destacó, respecto al interrogante planteado por las Licenciatarias, que, tal como lo menciona el título del Anexo I, surge con meridiana claridad que este Punto se refiere a los Presupuestos Mínimos para la atención al público.

Que, en cuanto de las gestiones y tareas operativas que requieren la presencia simultanea del Usuario y del personal de la Prestadora establecidas en el Punto 1.2.5., DISTRIBUIDORA DE GAS CUYANA S.A. – DISTRIBUIDORA DE GAS DEL CENTRO S.A., en sendas presentaciones, señalaron, respecto de la obligatoriedad de coordinar las visitas y actividades en los domicilios de los clientes, que debería alcanzar exclusivamente a las tareas de tipo comercial en las cuales se requiere la presencia del cliente y/o de su gasista matriculado en el domicilio, siempre y cuando el usuario haya suministrado a la Distribuidora su correo electrónico y/o teléfono de contacto.

Que, por su parte, NATURGY BAN S.A. y NATURGY NOA S.A. propusieron que la norma contemple que el aviso y coordinación de la visita con el usuario se realice en aquellos casos en los que el usuario aporta datos de contacto y en caso de que el usuario no los facilite, la Distribuidora deberá igualmente hacer la operación de que se trate y correr con la incidencia de la ausencia.

Que, en lo que respecta a las operaciones que quedan excluidas, consideraron ambas Distribuidoras que la lista debería ser más amplia e incluir, por ejemplo, las asociadas a un presunto manipuleo o cambio del medidor, entre otras operaciones que no resulten de un reclamo del cliente. Además en el tercer párrafo referido a la visita, sugirieron incluir la alternativa de presencia de “persona autorizada por el usuario”.

Que, finalmente, en lo atinente a la acreditación de la visita en caso de ausencia de moradores, estimaron conducente aprovechar la oportunidad para ejemplificar las vías posibles al efecto, adicionales a la descripción de las tres características de la vivienda en soporte físico, tales como fotos con marca de agua y dato de geo posición.

Que, CAMUZZI GAS PAMPEANA S.A. y CAMUZZI GAS DEL SUR S.A. en sus presentaciones sugirieron la ampliación del rango horario -SEIS (6) horas-, considerando para ello la complejidad de la coordinación de la visita propuesta en un área geográfica de las características que poseen ambas Distribuidoras.

Que, asimismo, propusieron incorporar como prueba suficiente a efectos de certificar la asistencia al domicilio y la ausencia de morador/usuarios en el mismo, la información suministrada mediante sistema de posicionamiento digital (geolocalización) en el caso que la Licenciataria disponga del mismo; donde figuran las coordenadas del domicilio involucrado, la fecha y horario de la concurrencia y la identificación del operador.

Que, en cuanto a los planteos reseñados y vinculados a la coordinación de las visitas y actividades en los domicilios, la Gerencia de Protección del Usuario destacó que no se establece una obligación a la Distribuidora,





sino que claramente se indica que deberán arbitrar los medios para coordinar la visita con el usuario.

Que, en ese sentido, ello implica la tarea de solicitud de datos de contacto del usuario que, ya sea por interposición de un reclamo o consulta, cada operador de la Prestadora debe recabar como una actividad habitual.

Que, resulta a todas luces aceptable, dado que así sucede, que si el usuario no facilita sus datos, la Distribuidora deberá igualmente hacer la operación y correr con la incidencia de la ausencia, considerando los plazos establecidos en la normativa de aplicación según el caso de que se trate.

Que, en cuanto a los planteos de CAMUZZI GAS PAMPEANA S.A. y CAMUZZI GAS DEL SUR S.A., el área técnica de este Organismo consideró adecuada la ampliación del rango horario de coordinación de la visita a SEIS (6) horas, como máximo; y dentro de los plazos regulados.

Que, por su parte, la Gerencia de Protección del Usuario concluyó que resulta aceptable la propuesta de incorporación como medio de acreditación de la concurrencia al domicilio de un sistema de posicionamiento digital (geolocalización), dejando constancia de la visita y/o fotos con marca de agua, como medios alternativos a la descripción de las tres características de la vivienda en soporte físico, En tal sentido, constituye una carga para la Prestadora poder demostrar que concurrió al domicilio y no ubicó moradores en el mismo, pudiendo acreditar tal situación con los elementos y procedimientos dispuestos por la Prestadora.

Que, por otro lado, respecto del Punto 1.2.8, en el cual se dispone que las Prestadoras deberán disponer de mecanismos que permitan al Usuario acceder a la factura digital, METROGAS S.A. propuso una redacción alternativa en la cual se incluya al usuario no titular del servicio, ya que este puede gestionar el acceso a la factura en formato digital. Asimismo adujo que su registración digital facilita la gestión para promover a la regularización de la titularidad.

Que, LITORAL GAS S.A. expresó que, considerando el alto grado de aceptación de los usuarios de los envíos digitales de la Liquidación de Servicio Público (LSP) por su rapidez, facilidades de pago digitales y avisos de vencimientos, el punto en cuestión debe modificarse para promover la adopción de este servicio en forma masiva.

Que, fundamentó su petición en el marco del DNU N° 70/2023 que estableció una serie de medidas para desregular la economía. Asimismo, afirmó que la regla general del envío digital por sobre la emisión en formato papel, ha sido recogida en el segmento bancario por el Decreto N°361/2024 el cual modificó la reglamentación anteriormente vigente estableciendo que no deberá mediar oposición cuando el resumen mensual de operaciones fuera remitido en forma electrónica, disponiendo que en el caso de no recibirlo este pueda ser telefónico, electrónico o similar, siempre que cumpla con su cometido.

Que, en tal sentido, y siguiendo el mismo lineamiento que actualmente tienen empresas de servicios públicos con actuación en su zona de concesión, así como las empresas de servicios masivos de celulares, de internet y TV por cable y distintos organismos provinciales y municipales, propuso que el sistema de emisión y distribución de LSP por defecto, sea el envío digital por correo electrónico.





Que, destacó también, la significativa contribución que este cambio generará en la protección del medioambiente y el cuidado de nuestros recursos naturales, al evitar la utilización de papel y tintas para la impresión de las LSP, así como la reducción de residuos a partir del desecho que se genera en el momento de su disposición final, después de un tiempo.

Que, por el contrario, y como excepción, la Distribuidora consideró que el cliente que exprese su voluntad de continuar recibiendo su LSP impresa por correo postal, deberá abonar los costos específicos que genera esta tarea a través de una tasa o cargo a incluir en su LSP. LITORAL GAS S.A. afirmó que dicha tasa debe ser previamente incorporada por esa Autoridad dentro del Cuadro de Tasas y Cargos habilitado para su cobro a los usuarios.

Que, finalmente, solicitó que se realicen las modificaciones normativas necesarias tanto en el Reglamento del Servicio de Distribución como en el resto de las resoluciones, notas y/o instrucciones regulatorias específicas.

Que, por su parte, CAMUZZI GAS PAMPEANA S.A. y CAMUZZI GAS DEL SUR S.A. propusieron una redacción que contemple aquellos casos en que el usuario se adhiera a la recepción de notificaciones digitales mediante la aceptación de los términos y condiciones respectivos y en caso de que así estuviera habilitado por la Prestadora, las liquidaciones del servicio público podrán ser enviadas por la Licenciataria exclusivamente de manera digital; salvo que el usuario optare en forma expresa por su remisión en soporte físico (papel).

Que, en cuanto a las presentaciones de NATURGY BAN S.A. y NATURGY NOA S.A., las mismas consideraron conveniente que, en ambas alternativas de recepción de factura digital, ya sea a través del sitio web o aplicativo o mediante la remisión a una dirección de correo electrónico, la opción se encuentre disponible para el usuario sea o no titular del servicio.

Que, respecto de lo argüido por LITORAL GAS S.A. vinculado al cobro de un cargo adicional al usuario que elija como medio de entrega de sus liquidaciones el formato papel, corresponde que sea desestimado, por cuanto en el régimen actual en el que la Prestadora reparte efectivamente liquidaciones en los domicilios, el marco regulatorio no autoriza al cobro de un cargo por entrega de liquidación en formato papel y tal actividad, se encuentra dentro del giro comercial habitual de la Prestadora.

Que, en cuanto a los argumentos efectuados por las Licenciatarias al tipo de soporte, cabe traer a colación lo establecido en el artículo 4° de la Ley de Defensa del Consumidor que establece: "La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión. Solo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición."

Que, además, vale traer a lectura lo dispuesto por el Artículo 14. Lectura de Medidores y Facturación, Inciso (i) Períodos de Facturación, Acápito (i.3) Aspectos generales, del Reglamento del Servicio de Distribución que establece "Las liquidaciones de Servicio Público deben ser emitidas mensualmente por cada período de consumo, no pudiéndose facturar en un mismo documento más de un período de lectura...La Distribuidora deberá respetar, entre la fecha de entrega de la factura al Cliente y su vencimiento, un plazo mínimo de 10 días corridos en el caso de usuarios Residenciales; y un plazo mínimo de 7 días corridos en el caso de usuarios no Residenciales...La factura podrá enviarse vía electrónica, si el "Usuario Titular del Servicio" hubiera optado





expresamente por recibir la información de facturación por esa vía, debiendo respetarse el plazo mínimo antes citado...”.

Que, la reseña normativa antes mencionada establece claramente que la entrega de liquidaciones en soporte físico (papel), resulta ser la regla, siendo la entrega por vía electrónica una posibilidad para el Usuario Titular del Servicio que hubiese optado por esa vía, más no una obligación. El ejercicio de la opción por la notificación electrónica por parte de un “usuario no titular” no se encuentra contemplada, es decir que debe ser ejercida por el titular del servicio quien es el responsable de la facturación. En el caso de que la Prestadora detectase la existencia de un usuario no titular, la misma está facultada a exigir el cambio de titularidad en los términos previstos en el Reglamento del Servicio de Distribución (T.O según Anexo I de la Resolución ENARGAS N° I- 4313/17 artículo 5, inciso (i) Solicitud de Cambio de Titularidad y/o de Servicio).

Que, en lo relativo a la Atención por Canales y Plataformas Digitales y Electrónicas, específicamente en lo atinente al Punto 1.2.12.2., NATURGY BAN S.A. y NATURGY NOA S.A. solicitaron que se incluyan a otros Usuarios Web que podrían actuar en nombre del “titular” o “no titular” (R o GP) y especificar el tipo de trazabilidad requerida, toda vez que es el usuario el que opta por el canal de atención digital por distintas circunstancias, razones de agilidad, modernidad, reducción de papel, entre otras ventajas. En ese sentido, entienden las Distribuidoras que la registración inicial del cliente es la oportunidad adecuada para la adhesión simultánea a la recepción de notificaciones electrónicas para diversos trámites, reclamos e incluso la recepción de la factura digital.

Que, además consideran que la aceptación de notificación electrónica debe ser general y no por trámite, en línea con la pauta del Reglamento del Servicio de Distribución y que en caso de que el cliente quiera discontinuar con esta modalidad, tiene la opción de hacerlo a través de la misma plataforma.

Que, por su parte, DISTRIBUIDORA DE GAS CUYANA S.A. y DISTRIBUIDORA DE GAS DEL CENTRO S.A. destacaron que cuentan con acceso digital vinculado a una cuenta de servicio. Entienden que el usuario acepta los términos y condiciones con respecto al uso del canal vinculado a dicha cuenta, y que esa aceptación a la que califican como fehaciente implica que la persona que se da de alta como usuario digital, tiene relación directa con el servicio al cual vincula su usuario digital.

Que, además, destacaron que el instrumento Términos y Condiciones que acepta el cliente establece la responsabilidad del uso del canal y de los cuidados sobre los datos que el mismo proporciona.

Que, METROGAS S.A., por su parte, consideró que se debería unificar, para los clientes que utilizan plataformas digitales, en un mismo momento las opciones de adhesión a notificaciones digitales ya que el cliente que se comunica por dichos canales prefiere comunicarse por esa vía. A su vez, propuso generar una notificación posterior saliente confirmando su adhesión y facilitando en el caso de arrepentimiento un botón de “desuscripción”. De esta manera consideró que se simplifica en una única gestión la digitalización de la atención en forma sencilla y transparente para el cliente.

Que, la Gerencia de Protección del Usuario en el informe técnico que antecede destacó que el Punto 1.2.12.2. se encuentra en línea con lo consignado por esta Autoridad Regulatoria en el ANEXO - Lineamientos sobre notificaciones electrónicas a los usuarios (Actuación N° IF-2024-124465686-APN-GPU#ENARGAS) de la



Resolución ENARGAS N° RESOL-2024-768-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, por la que se dispuso la puesta en consulta pública de la “Modificación del Punto 2 y de los Artículos 5°, 11° y 15° del Reglamento de Servicio de Distribución” (T.O. 2017), Expediente ENARGAS N° EX-2024-72165783- -APN-GPU#ENARGAS.

Que, en ese orden, sin perjuicio de las conclusiones a las que arribe esta Autoridad Regulatoria en el marco del Expediente citado en el párrafo precedente, los argumentos esgrimidos por las Licenciatarias en este Punto exceden lo sometido a consulta, y no corresponde que sean objeto de análisis en esta instancia.

Que, con relación al Punto 1.2.12.4. en el cual se propuso que “...En el caso de poner a disposición herramientas de tecnología y comunicación (mensajería instantánea, WhatsApp) que involucre la respuesta de un operador, deberá brindarse la misma no más allá de la hora de iniciado el contacto y dentro del horario de atención comercial. Si el contacto fue realizado fuera del horario de atención comercial, deberá brindarse respuesta informando que deberá comunicarse dentro del horario de atención comercial. Si la herramienta empleada brinda respuestas automáticas, las mismas deben ser inmediatas respetando la interacción con el usuario...”, METROGAS S.A. propuso, con relación al tiempo de atención, fijar un umbral de cumplimiento del 95%, destacando que le resulta complejo cumplir el 100%, dado que hay eventualidades de toda índole que implicarían sobredimensionar la estructura de atención para considerar aspectos como desperfectos técnicos, medidas de fuerza laboral, eventos climáticos que afecten al traslado de personas, aspectos legales y/o regulatorios que afecten significativamente el servicio sin anticipación, fines de semana largos y feriados, entre otros.

Que, con relación al horario de atención, la Distribuidora señaló que el cliente queda habilitado a autogestionarse mediante los servicios automáticos de las plataformas, sin embargo, adujo que recibir consultas fuera del horario de atención no es recomendable. En ese sentido afirmó que se sobrecargan los canales de atención durante la primera hora de todos días hábiles; que los mensajes ingresados durante el fin de semana son cerrados por META (Facebook Whatsapp) sin actividad luego de 24 horas, y en el caso de las plataformas tipo Chat Web, implica que el cliente no cierre la ventana del navegador para recibir la respuesta dificultando la misma. Por otro lado, al dejar habilitado 24 hs. los servicios automáticos, entendió que puede gestionar un alto porcentaje de consultas, sin sobrecargar la operación.

Que, por último, respecto a las encuestas de atención, las mismas le permiten conocer qué aspectos valoran los clientes respecto a la atención brindada. El tiempo de atención, entiende la Distribuidora, es solo un aspecto que no considera si se resolvió la consulta o la calidad de atención brindada. En ese sentido propuso fijar el tiempo de atención como un aspecto mínimo de la atención, pero poder utilizar las encuestas de los clientes para evaluar la atención en forma más amplia y promover su mejora.

Que, en lo que atañe a la presentación de NATURGY BAN S.A. y NATURGY NOA S.A., las mismas propusieron ajustar el texto y prever que; (i) en caso de comunicaciones dentro del horario de atención comercial la respuesta del operador deberá realizarse dentro de dicho horario y (ii) que en los casos de contactos por fuera de dicho horario se responderá automáticamente que el interesado deberá volver a comunicarse en los días y horarios de atención disponibles.

Que, al respecto, la Gerencia de Protección del Usuario destacó que lo argüido por METROGAS S.A. respecto del planteo de porcentajes de cumplimiento o de medición del Presupuesto, tiene que ver con un Indicador en particular





y no con la temática analizada en el presente Expediente, razón por la cual, y en consecuencia en modo alguno la formulación de tales planteos debe ser abordada en el análisis de temas como el que se trata en las presentes actuaciones.

Que, por su parte, los argumentos esgrimidos por las Licenciatarias respecto de considerar que en los casos de contactos por fuera del horario de atención comercial se debería responder automáticamente que el interesado deberá volver a comunicarse en los días y horarios de atención disponibles, resultaron para la Gerencia Técnica atendibles y aceptables, en función de las justificaciones esgrimidas en sus presentaciones.

Que, en lo atinente a la difusión del Reglamento del Servicio de Distribución (Punto 2.1 y 2.2), DISTRIBUIDORA DE GAS CUYANA S.A. y DISTRIBUIDORA DE GAS DEL CENTRO S.A. expresaron en sus presentaciones que en la actualidad, y dado los adelantos tecnológicos -los cuales están descriptos en el marco de este régimen de atención-, y el menor uso posible de papel que constituye agenda de hoy, no resulta razonable continuar con esta práctica/obligación.

Que, en ese sentido arguyeron que el Reglamento del Servicio se encuentra disponible en sucursales sólo para cuando lo solicita un cliente, y está siempre disponible en la web de la empresa y en los trámites web, al aceptar términos y condiciones, añadiendo que también cuentan con la posibilidad de envíos vía mail si el cliente lo solicitase.

Que, por su parte, CAMUZZI GAS PAMPEANA S.A. y CAMUZZI GAS DEL SUR S.A. propusieron la siguiente redacción para el punto 2.1 "Entregar una copia del Reglamento del Servicio de Distribución vigente en soporte electrónico, al momento de contratar el servicio. Sólo se podrá suplantar la comunicación en soporte electrónico, si el titular del servicio requiriere en forma expresa obtener una copia en soporte físico (papel) y/o mediante cualquier otro medio alternativo de comunicación que la Distribuidora ponga a su disposición." y para el punto 2.2 "En caso de que el usuario y/o cualquier tercero requiera una copia del Reglamento del Servicio de Distribución vigente, la Prestadora remitirá una copia de aquel al correo electrónico que informe el usuario/tercero; excepto que expresamente requiriera una impresión y entrega en formato físico. El mismo también deberá estar disponible para su descarga en la página Web de la Prestadora y en cualquier otro medio que la Prestadora disponga".

Que, fundamentó para ello, lo dispuesto en la Disposición N° 619/2024 (DI-2024-619-APN-SSDCYLC#MEC) de la Subsecretaría de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial dependiente de la Secretaría de Industria y Comercio del Ministerio de Economía de la Nación, publicada en fecha 04/11/2024 en el BORA N° 35.509 por la cual se consideran cumplidas las obligaciones de suministrar al consumidor la información sobre las características esenciales de los bienes y servicios y las condiciones de su comercialización exigido por el Art. 4° de la Ley N° 24.240 de Defensa al Consumidor; sea en soporte papel o en soporte electrónico.

Que, NATURGY BAN S.A. y NATURGY NOA S.A., por su parte, propusieron ajustar el texto y prever que cuando el cliente utilice un canal digital para el cambio de titularidad o solicitud de servicio, la difusión del Reglamento se realice por correo electrónico.

Que, al respecto, cabe mencionar que la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor (LDC) en su artículo 4° imparte la obligación de suministrar al consumidor información cierta, clara y detallada sobre las características esenciales



del servicio ofrecidos y las condiciones de su comercialización. Asimismo, esta información debe ser gratuita, proporcionada en soporte físico, con claridad necesaria que permita su comprensión y que solo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el consumidor o usuario optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que el proveedor ponga a disposición.

Que, en particular, con relación a los usuarios de servicios públicos domiciliarios, el Artículo 25 de dicha Ley establece que debe entregarse al usuario una constancia escrita de las condiciones de la prestación, de las obligaciones y derechos de las partes, como así también, debe mantenerse tal información a disposición de los usuarios en las oficinas de atención al público.

Que, en línea con lo establecido en la LDC, el Reglamento del Servicio de Distribución, Numeral 3. Reglas de Alcance General, Inciso a) establece que "La Distribuidora deberá entregar, bajo constancia, al momento de contratar el servicio, una copia, en soporte físico, del presente Reglamento del Servicio de Distribución a todo nuevo Cliente. Solo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el titular del servicio optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que la Distribuidora ponga a disposición... Por otra parte, el Reglamento del Servicio de Distribución deberá estar a disposición para su entrega en soporte físico a quien lo requiera, en todas sus oficinas de atención al público y eventualmente mediante otros medios que la Distribuidora pudiera disponer".

Que, ello así, en función de lo dispuesto por la citada normativa, los argumentos y comentarios efectuados no resultan atendibles para modificar la redacción propuesta en los Puntos 2.1 y 2.2.

Que, no obstante lo expuesto, en lo concerniente a la entrega del Reglamento en soporte físico a todo nuevo cliente, la aparente contradicción entre lo propuesto por las Distribuidoras y el documento en consulta no es tal, ya que este otorga la posibilidad de suplantar la comunicación en soporte físico, si se optase expresamente por otro medio de comunicación. El mismo articulado del Reglamento del Servicio antes reseñado ya contempla la posibilidad de entregar copia del Reglamento por otros medios.

Que, por otra parte, en lo atinente al Punto 3, notificaciones al usuario, concretamente respecto del Punto 3.1 en el cual se propone que el usuario recibirá las notificaciones y las liquidaciones de servicio público emitidas por la Prestadora, mediante vía postal o podrá optar en forma expresa por la vía electrónica, en el supuesto que dicha opción estuviera habilitada por la Prestadora, DISTRIBUIDORA DE GAS CUYANA S.A. – DISTRIBUIDORA DE GAS DEL CENTRO S.A. manifestaron que actualmente el medio que más elige el usuario para recibir notificaciones de cualquier tipo es digital, con lo cual se encuentra disponible de fácil acceso la aceptación de los términos y condiciones de recepción vía mail en todos nuestros canales de atención.

Que, a su vez, DISTRIBUIDORA DE CAMUZZI GAS PAMPEANA S.A. y CAMUZZI GAS DEL SUR S.A. propusieron la siguiente redacción "El usuario recibirá las notificaciones y las liquidaciones de servicio público emitidas por la Prestadora, mediante vía electrónica, salvo que el usuario hubiera optado expresamente por recibir tales comunicaciones en soporte físico (papel)... La remisión por vía electrónica será para el supuesto que estuviera habilitado por la Prestadora y el usuario hubiera adherido al sistema de notificaciones digitales; caso contrario, o bien si el usuario hubiera optado en forma expresa, la remisión de tal comunicación será por la vía postal".



Que, las Distribuidoras, fundamentaron la propuesta antes aludida indicando que para aquellos casos en que el usuario se encuentre adherido a la recepción de notificaciones digitales, la Licenciataria podrá remitir notificaciones al domicilio electrónico constituido; salvo que dicha opción no estuviera habilitada por la Prestadora, o bien el usuario optare en forma expresa por la remisión en formato físico (papel).

Que, finalmente, NATURGY BAN S.A. y NATURGY NOA S.A. arguyeron que dada la modalidad de funcionamiento de las plataformas digitales, a continuación del texto “la Prestadora deberá guardar constancia de la solicitud de dicha opción” propusieron añadir “o de la aceptación de los términos y condiciones correspondientes”.

Que, al respecto, la Gerencia de Protección del Usuario señaló en primer término, que lo manifestado por DISTRIBUIDORA DE GAS CUYANA S.A. y DISTRIBUIDORA DE GAS DEL CENTRO S.A. resulta acorde a lo estipulado en los Presupuestos, siempre y cuando la aceptación de Términos y Condiciones, sea para cada trámite en particular.

Que, consideró además que idéntico criterio debe seguirse respecto de lo indicado por NATURGY BAN S.A. y NATURGY NOA S.A., es decir, se debería guardar constancia de la aceptación de los Términos y Condiciones, pero para cada trámite puntual.

Que, respecto de lo indicado por CAMUZZI GAS DEL SUR S.A. Y CAMUZZI GAS PAMPEANA S.A., tal como se sostuvo en Puntos anteriores respecto del envío de liquidaciones de Servicio Público, el Numeral 14. Lectura de Medidores y Facturación, Inciso (i) Períodos de Facturación, Acápita (i.3) Aspectos generales, del Reglamento del Servicio de Distribución establece que “Las liquidaciones de Servicio Público deben ser emitidas mensualmente por cada período de consumo, no pudiéndose facturar en un mismo documento más de un período de lectura...La Distribuidora deberá respetar, entre la fecha de entrega de la factura al Cliente y su vencimiento, un plazo mínimo de 10 días corridos en el caso de usuarios Residenciales; y un plazo mínimo de 7 días corridos en el caso de usuarios no Residenciales...La factura podrá enviarse vía electrónica, si el “Usuario Titular del Servicio” hubiera optado expresamente por recibir la información de facturación por esa vía, debiendo respetarse el plazo mínimo antes citado...”.

Que, ello así, la mencionada normativa establece claramente que la entrega de liquidaciones en soporte físico (papel), resulta ser la regla, siendo la entrega por vía electrónica una posibilidad para el Usuario Titular del Servicio que hubiese optado por esa vía.

Que, en cuanto al Punto 3.2. NATURGY BAN S.A. y NATURGY NOA S.A. en sus presentaciones sugirieron reemplazar “expresamente” por “alguna de las vías de comunicación disponibles”.

Que, por su parte LITORAL GAS S.A. consideró necesario dar plena validez a las notificaciones por el canal digital informado y declarado por el usuario a la Distribuidora denominado “domicilio electrónico”. En dicho sentido, consideró que todo aquel usuario que se registra identifica y acepta los términos y condiciones de adhesión a servicios y notificaciones digitales, designando a tal fin una cuenta de correo electrónico, debe recibir allí la totalidad de las notificaciones, avisos y comunicaciones que emita la Distribuidora. Para ello, entendió que todos los envíos los puede visualizar y descargar online el cliente en la sección de “Mis Notificaciones” en su Oficina virtual.



Que, habida cuenta de lo expuesto, entendió que igual criterio debe seguirse para las intimaciones de pago previas a la ejecución de cortes de servicio, removiendo la limitación que existe en el actual Numeral 11, inciso c) del Reglamento del Servicio de Distribución y previendo en su reemplazo contar -como requisito suficiente para ordenar el corte- con la acreditación del envío digital del aviso y de al menos una reiteración del mismo en forma exitosa al correo electrónico del destinatario, validado a través de lo que se denomina el “click” de la apertura del aviso en el sistema de seguimiento de la empresa responsable de la distribución digital.

Que, en cuanto a lo propiciado por CAMUZZI GAS PAMPEANA S.A. y CAMUZZI GAS DEL SUR S.A., estas han propuesto la siguiente redacción “Cuando el usuario informó expresamente el domicilio electrónico para la recepción de notificaciones, la Prestadora podrá notificar a dicho domicilio, todo tipo de información tales como aviso de deuda, facturas, avisos de visitas realizadas en el domicilio del suministro, información de interés, respuesta a reclamos, corte de suministro, entre otros...Las consideraciones precedentes sobre la notificación al domicilio electrónico, aplican al usuario que haya aceptado en forma expresa los términos y condiciones específicos que rigen el servicio brindado, confirmación de correo electrónico, entre otros procedimientos.”

Que, las Distribuidoras consideraron que la modificación sugerida responde a los lineamientos impartidos en la Resolución RESOL-2024-768-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, así como también la elección del usuario al adherir al sistema de notificaciones digitales; que va en línea con el avance de digitalización, haciendo innecesario en aquellos casos la remisión de un aviso de deuda bajo firma y/o por telegrama y/o carta documento; destacando asimismo que en estos casos se genera un costo de gestión que debe ser asumido innecesariamente por el usuario.

Que, analizados los comentarios efectuados por las Licenciatarias, en primer término corresponde destacar que los aspectos inherentes a la Resolución ENARGAS N° RESOL-2024-768-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, exceden lo sometido a esta consulta, y no serán objeto de análisis en esta instancia, teniendo en consideración que la propuesta realizada en el ANEXO - Lineamientos sobre notificaciones electrónicas a los usuarios (N° IF-2024-124465686-APN-GPU#ENARGAS)- por la que se dispuso la puesta en consulta pública de la “Modificación del Punto 2 y de los Artículos 5°, 11° y 15° del Reglamento de Servicio de Distribución” (T.O. 2017), tramita en el Expediente ENARGAS N° EX-2024-72165783- -APN-GPU#ENARGAS.

Que, en modo alguno la formulación de tales planteos debe ser abordada en el análisis de temas como el que se trata el presente Expediente, ya que, de otro modo, si se permitiera que se extienda el objeto hacia otras temáticas y planteos que resultan ajenos a lo que en ellos se dirime y a sus procedimientos establecidos, además de resultar improcedente, colisionaría expresamente con la celeridad y eficacia con que ha de tramitarse este tipo de procedimientos, acorde a los términos del artículo 1 inciso b) de la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos.

Que, sin perjuicio de ello, teniendo en consideración que el mencionado Reglamento de Servicio se encuentra en proceso de modificación, y además, ponderándose las ulteriores modificaciones que podrían suscitarse en dicho cuerpo normativo en materia de notificaciones – en lo que aquí interesa-, el área técnica consideró modificar el texto del punto 3.2 sometido a consulta en el presente Expediente, simplificando su redacción sobre la opción de notificación al domicilio electrónico.





Que, finalmente, respecto a la obligación por parte de las prestadoras de guardar constancia de la adhesión a la opción de notificación electrónica y de las notificaciones realizadas a los usuarios establecida en el punto 3.3, NATURGY BAN S.A. y NATURGY NOA S.A. entendieron para el caso de notificación electrónica, se debería precisar las constancias a que se refiere la norma a efectos de la trazabilidad prevista.

Que, el área técnica con competencia primaria en la materia de trato, señaló que el presupuesto refiere a la guarda de los registros y documentos que permitan constatar sobre las notificaciones remitidas al usuario respecto del contenido de las mismas y de las características de su notificación; aclarando que datos debe contener como mínimo la constancia de notificación según el tipo soporte utilizado (físico o electrónico).

Que, en esta instancia de análisis corresponde destacar que el Artículo 52 inc. b) de la Ley N° 24.076 establece que es función de este Organismo "Dictar reglamentos a los cuales deberán ajustarse todos los sujetos de esta ley en materia de seguridad, normas y procedimientos técnicos, de medición y facturación de los consumos, de control y uso de medidores de interrupción y reconexión de los suministros, de escape de gas, de acceso a inmuebles de terceros, calidad del gas y odorización. En materia de seguridad, calidad y odorización su competencia abarca también al gas natural comprimido".

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

Que el presente acto se dicta conforme a las facultades otorgadas por el Artículo 52, inciso b) de la Ley N° 24.076; los Decretos DNU N° 55/2023 y N° 1023/24; y la Resolución N° RSOLU-2023-5-APN-SE#MEC.

Por ello,

EL INTERVENTOR DEL ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Aprobar la modificación de los Presupuestos Mínimos para la Atención al Público establecidos por la Resolución ENARGAS N° RESOL-2021-96-APN-DIRECTORIO#ENARGAS que se detallan en el Anexo I (IF-2024-140697179-APN-GPU#ENARGAS) que forma parte de la presente.

ARTÍCULO 2°.- Notificar a las Licenciatarias del Servicio Público de Distribución de Gas y a REDENGAS S.A., en los términos del Artículo 41 del Decreto N° 1759/72 (T.O. 2017).

ARTÍCULO 3°.- Disponer que las Licenciatarias del Servicio Público de Distribución de Gas por redes, deberán notificar la presente Resolución, a todas las Subdistribuidoras que operan dentro de su área de licencia, dentro de los DOS (2) días de notificada la presente.

ARTÍCULO 4°.- La presente tendrá vigencia desde el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la República Argentina.

ARTÍCULO 5°.- Comunicar, publicar, registrar, dar a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL y cumplido, archivar.





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. 14/01/2025 N° 1640/25 v. 14/01/2025

Fecha de publicación 21/04/2025

