



ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS

Resolución 15/2026

RESOL-2026-15-APN-DIRECTORIO#ENARGAS

Ciudad de Buenos Aires, 20/01/2026

VISTO el Expediente EX-2025-136623151- -APN-DDR#ENARGAS, la Ley N° 24.076 (T.O. 2025) y los Decretos N° 1738/92 y N° 2255/92, la Resolución N° RESOL-2021-96-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, y

CONSIDERANDO:

Que, el 23 de diciembre de 2025, la Gerencia de Protección del Usuario, la Gerencia de Distribución y el Departamento de Delegaciones Regionales, emitieron el Informe Técnico N° IF-2025-141933444-APN-DDR#ENARGAS, donde evaluaron la necesidad de elaborar pautas mínimas a ser cumplimentadas por los distintos actores involucrados en los procedimientos establecidos para la incorporación de nuevos usuarios, a partir del análisis sobre el origen de los reiterados reclamos que los Futuros Usuarios formulan al ENARGAS que, afirmaron, tienen como factor común, la falta de información que disponen sobre el estado en que se encuentra su trámite para acceder al servicio de gas por redes.

Que, como fuera detallado en el citado Informe Técnico, la primera acción que realiza un Futuro Usuario en su interés de acceder al servicio público de gas natural por redes, es tomar contacto con un Instalador Matriculado. A partir de allí, es éste quien le informa que, previo a todo, él en su condición de matriculado habilitado, debe solicitar a la Distribuidora que le informe si hay factibilidad de suministro de gas en ese domicilio, para luego, de ser esto posible, dar comienzo a las etapas de alta de un nuevo usuario.

Que, de esta manera, queda claro que el nexo ineludible entre el Futuro Usuario y la Distribuidora, para gestionar su incorporación al servicio de gas, es el Instalador Matriculado, el cual únicamente puede actuar como tal al haber obtenido un certificado expedido por una institución educativa con reconocimiento oficial y que la Distribuidora le haya otorgado la matrícula para trabajar en su jurisdicción, de conformidad con lo establecido el Anexo XXVII de los Contratos de Transferencia de Acciones suscriptos entre el Estado Nacional y las Licenciatarias del Servicio de Distribución de Gas que dispone que "La Sociedad Licenciataria deberá tomar a su cargo la habilitación de matriculas para instaladores de gas de acuerdo a las siguientes características: a) Aplicará las normas que actualmente aplica GdE en particular, incluyendo el régimen de multas y sanciones y las que en el futuro emita la Autoridad de Aplicación. b) Las habilitaciones domiciliarias se realizarán a través de instaladores matriculados por GdE a la fecha de toma de Posesión. La Sociedad Licenciataria podrá habilitar, en el futuro, solamente técnicos y/o profesionales con título habilitante de los respectivos Consejos Profesionales, en función a su alcance de título".

Que, el Futuro Usuario, en general, desconoce cuáles son las distintas etapas del proceso, los tiempos que razonablemente pueden insumir, las demoras que se producen cuando hay observaciones, rechazos en las



presentaciones o penalidades que correspondan según la normativa del ENARGAS al respecto.

Que, en tal sentido, se entiende que ello se debe a la asimetría de conocimiento que tiene el Futuro Usuario respecto del Instalador Matriculado y la Distribuidora. A partir de esta realidad, surge con claridad la importancia que el Futuro Usuario tenga una presencia activa y personalizada en el desarrollo del proceso, ofreciéndole desde el principio, información oportuna y precisa que contribuya a obtener el conocimiento necesario que le permita, cada vez que le sea requerida su participación en las distintas etapas, hacerlo de manera consistente.

Que, hasta que el Futuro Usuario toma contacto por algún medio, ya sea con la Distribuidora o con un Instalador Matriculado, no es posible saber de su existencia en el proceso para obtener el servicio público de gas.

Que es por todo ello, que se considera que es precisamente en el momento del primer contacto, cuando se lo debería guiar para que, previo a todo, ingrese a la página Web de la Distribuidora para registrarse.

Que, que en el relevamiento realizado, se observó que la mayoría de las Distribuidoras, tienen el procedimiento para incorporar nuevos usuarios totalmente digitalizado.

Que, en estas Distribuidoras, se ha logrado una optimización en insumo de tiempos, digitalizando trámites y formularios, lo que ha permitido mayor trazabilidad, reducción de presencialidad y mejor control documental.

Que, en este sentido, las gerencias técnicas pusieron como ejemplo que, según lo establecido en la Norma NAG-200, Punto 8.6 -Obligaciones del Matriculado- los Formularios 3.4 para planificar la instalación y 3.5 para informar su finalización, según Puntos 8.10 y 8.11 respectivamente, que se completaban y se presentaban en papel, ahora los ingresan digitalizados al igual que el plano y planilla de consumos de la instalación interna domiciliaria.

Que, como fuere referenciado precedentemente, los Instaladores Matriculados constituyen un sujeto técnico que intermedia en esta instancia entre la Distribuidora y el Futuro Usuario. La actuación profesional de los Instaladores Matriculados, garantiza que las instalaciones domiciliarias cumplan con las exigencias normativas de seguridad y calidad. En tal sentido, la idoneidad de los Instaladores Matriculados es un presupuesto necesario para la consecución de los fines del Art. 2° de la Ley N° 24.076 (T.O. 2025), en tanto la seguridad del Futuro Usuario se encuentra directamente vinculada a la responsabilidad y respaldo institucional que el sistema reconozca a dichos Instaladores Matriculados.

Que, en ese marco, los Instaladores Matriculados son auxiliares necesarios del servicio público, ya que la Distribuidora no podría cumplir adecuadamente con la seguridad del suministro si no existiera un cuerpo de profesionales calificados y habilitados para intervenir en la materia.

Que es por todo ello que, el principio de protección al consumidor debe interpretarse como comprensivo de aquellas condiciones que aseguren la correcta intervención de los Instaladores Matriculados, tales como la necesidad de brindarles capacitación continua y obligatoria, sostenida en parte por el sistema regulado; el establecimiento de una relación transparente y equitativa entre Instaladores Matriculados y Distribuidoras, evitando el traslado de responsabilidades que no le corresponden.



Que, asimismo, se advirtió la necesidad que las Distribuidoras organicen encuentros de capacitación para los Instaladores Matriculados que actúan en su jurisdicción, en los que, en este caso particular y no excluyente de otros temas de importancia, se expliquen de manera actualizada los procedimientos requeridos para tramitar la incorporación de nuevos usuarios, contribuyendo así a que puedan desempeñarse con mayor eficiencia en la gestión que les compete.

Que, en el mencionado Informe Técnico N° IF-2025-141933444-APN-DDR#ENARGAS, las gerencias y el área que lo suscribieron, sugirieron una serie de Presupuestos Mínimos, a los fines de procurar consolidar un procedimiento transparente, seguro y eficiente para la incorporación de nuevos usuarios al servicio público de gas por redes, fortaleciendo la relación entre el Futuro Usuario, el Instalador Matriculado y la Distribuidora, bajo el marco jurídico establecido por la Ley N° 24.076 (T.O. 2025), la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor, la Ley N° 25.326 de Protección de Datos Personales y la normativa técnica y reglamentaria vigente.

Que, el 19 de enero de 2026, a través del Informe Técnico N° IF-2026-06429013-APN-DDR#ENARGAS, las ya referenciadas unidades organizativas, complementaron el Informe Técnico N° IF-2025-141933444-APN-DDR#ENARGAS, incorporando como anexos el “Proyecto de Presupuestos Mínimos de Cumplimiento Obligatorio para la incorporación de nuevos usuarios al servicio de gas por redes” (IF-2026-05993430-APN-DDR#ENARGAS), y el “Flujograma del procedimiento para la incorporación de nuevos usuarios al servicio de gas por redes, el cual grafica las distintas etapas del proceso, los plazos asociados, la intervención de los actores involucrados y la secuencia de actuaciones necesarias para la obtención del servicio” (IF-2025-141932491-APN-DDR#ENARGAS).

Que conviene recordar en esta instancia, 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 2º inciso a) de la Ley N° 24.076 (T.O. 2025).

Que, por otro lado, hay que tener en cuenta que es la Constitución Nacional, en su Artículo 42, quien tutela la protección de los derechos de los usuarios y consumidores, ya sea a título individual o a las organizaciones que los congregan.

Que, en tal sentido, es mandato constitucional que las autoridades provean a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.

Que, el referido mandato constitucional, fue receptado por la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 y sus modificatorias, en su capítulo VI “USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS”, tutelando los derechos de Información al usuario, Reciprocidad en el Trato y Seguridad entre otros, con el objeto de propender a la protección de las personas físicas o jurídicas que adquieren o utilizan, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

Que, respecto al derecho de información de los usuarios, el Artículo 4º de la Ley N° 24.240 (sustituido por el Artículo 1º de la Ley N° 27.250), establece, entre las disposiciones generales, que el proveedor está obligado a





suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee y las condiciones de su comercialización.

Que, por su lado, el Artículo 1100 del Código Civil y Comercial de la Nación, establece 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, asimismo, ha sido la CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, quien ha manifestado que el Estado debe velar por la continuidad, universalidad y accesibilidad de los servicios públicos, ponderando la realidad económico-social concreta de los afectados por la decisión tarifaria, con especial atención a los sectores más vulnerables, y evitando de esta forma, el perjuicio social provocado por la exclusión de numerosos usuarios de dichos servicios esenciales como consecuencia de una tarifa que, por su elevada cuantía, pudiera calificarse de “confiscatoria”, en tanto detraiga de manera irrazonable una proporción excesiva de los ingresos del grupo familiar a considerar (Fallos: 339:1077, Considerando N°33).

Que, por su parte, este Organismo a través de la Resolución N° RESOL-2021-96-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, estableció 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, se considera necesario proponer la aplicación de Presupuestos Mínimos de cumplimiento obligatorio para las Prestadoras en los procedimientos establecidos para la incorporación de nuevos usuarios al servicio público de gas, cuyas instalaciones internas sean abastecidas por redes de distribución de baja presión o de media presión con regulación no superior a 0,019 bar.

Que así es que se propician una serie de Presupuestos Mínimos, a los fines de procurar consolidar un procedimiento transparente, seguro y eficiente para la incorporación de nuevos usuarios al servicio público de gas por redes, fortaleciendo la relación entre el Futuro Usuario, el Instalador Matriculado y la Distribuidora, bajo el marco jurídico establecido por la Ley N° 24.076 (T.O. 2025), la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor, la Ley N° 25.326 de Protección de Datos Personales y la normativa técnica y reglamentaria vigente.

Que, en función de lo expuesto, las unidades organizativas intervinientes propiciaron, como Anexo I el “Proyecto de Presupuestos Mínimos de Cumplimiento Obligatorio para la incorporación de nuevos usuarios al servicio de gas por redes” (IF-2026-05993430-APN-DDR#ENARGAS), y como Anexo II el “Flujograma del procedimiento para la incorporación de nuevos usuarios al servicio de gas por redes, el cual grafica las distintas etapas del proceso, los plazos asociados, la intervención de los actores involucrados y la secuencia de actuaciones necesarias para la obtención del servicio” (IF-2025-141932491-APN-DDR#ENARGAS).

Que, cabe destacar, que el Artículo 51 inc. b) de la Ley N° 24.076 (T.O. 2025), establece, entre las funciones del ENARGAS, la de dictar reglamentos en materia de seguridad, normas y procedimientos técnicos, a los cuales deberán ajustarse todos los sujetos de la Ley.





Que, asimismo, en el contexto de lo expuesto y en virtud de la temática analizada, corresponde dar cumplimiento a lo establecido en el Inciso 10) de la reglamentación de los Artículos 65 a 70 de la Ley N° 24.076 (T.O. 2025), aprobada por el Decreto N° 1738/92, en tanto dispone que la sanción de normas generales será precedida por la publicidad del proyecto o de sus pautas básicas y por la concesión de un plazo a los interesados para presentar observaciones por escrito.

Que, el Instituto de la Consulta Pública tiene por objeto la habilitación de un espacio institucional para la expresión de opiniones y propuestas respecto de proyectos de normas de alcance general.

Que, corresponde señalar, que las opiniones y/o propuestas recepcionadas en el marco de la Consulta Pública, no revisten el carácter de vinculantes a los efectos del decisorio que adopte esta Autoridad Regulatoria, sin perjuicio que se les otorgará el curso de acción a fin que se realicen los análisis pertinentes.

Que, la participación de las Licenciatarias de Distribución de gas por redes, Subdistribuidoras de gas por redes y público en general, contribuirá a dotar de mayor transparencia y eficacia al sistema, permitiendo a esta Autoridad Regulatoria evaluar los tópicos a contemplar en la misma.

Que ha tomado debida intervención el Servicio Jurídico Permanente de esta Autoridad Regulatoria.

Que el presente acto se dicta en virtud de lo normado por el Artículo 51, incisos b) y x) de la Ley N° 24.076 - T.O. 2025, su reglamentación y conforme las facultades conferidas por el Decreto DNU N° 55/23, prorrogado por los Decretos DNU N° 1023/24 y N° 370/25, la Resolución N° RSOLU-2023-5-APN-SE#MEC y en el Decreto N° 452/25.

Por ello,

EL INTERVENTOR DEL ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: Disponer la puesta en consulta pública del “Proyecto de Presupuestos Mínimos de Cumplimiento Obligatorio para la incorporación de nuevos usuarios al servicio de gas por redes” (IF-2026-05993430-APN-DDR#ENARGAS) y del “Flujograma del procedimiento para la incorporación de nuevos usuarios al servicio de gas por redes, el cual grafica las distintas etapas del proceso, los plazos asociados, la intervención de los actores involucrados y la secuencia de actuaciones necesarias para la obtención del servicio” (IF-2025-141932491-APN-DDR#ENARGAS), que como Anexos forman 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 2°: Determinar que, a partir de la publicación de la presente en el Boletín Oficial de la República Argentina, se encontrará a disposición de los sujetos indicados en el ARTÍCULO 1° precedente, el Expediente N° EX-2025-136623151- -APN-DDR#ENARGAS, por un plazo de TREINTA (30) días corridos, a fin de que efectúen formalmente sus comentarios y observaciones, los que, sin perjuicio de ser analizados, no tendrán carácter vinculante para esta Autoridad Regulatoria.





ARTÍCULO 3°: Se hace saber que el Expediente N° EX-2025-136623151- -APN-DDR#ENARGAS se encuentra a disposición para su consulta en la Sede Central del ENARGAS, sita en Suipacha N° 636 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y en sus Delegaciones.

ARTÍCULO 4°: Establecer que la presente Resolución se publicará en la sección "Elaboración participativa de normas" del sitio web del ENARGAS, por el plazo indicado en el ARTICULO 2° de la presente, desde el día de su publicación en el Boletín Oficial de la República Argentina.

ARTÍCULO 5°: Notificar la presente Resolución a Licenciatarias del Servicio de Distribución de Gas Natural, quienes deberán notificar inmediatamente este acto y sus anexos a las Subdistribuidoras que se encuentran operando dentro de su área licenciada, y a Redengas S.A.

ARTÍCULO 6°: Registrar, comunicar, publicar, dar a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL y 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. 21/01/2026 N° 2821/26 v. 21/01/2026

