

ANEXO I

ENARGAS
Ente Nacional Regulador del Gas

"PROCEDIMIENTO PARA LA
ATENCIÓN DE CONSULTAS
y RECLAMOS DE USUARIOS".

ÍNDICE GENERAL

I. INTRODUCCIÓN.

- A. Definiciones.

II. CANALES DE RECEPCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS.

III. PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS.

- A. Registro inicial. Apertura.
- B. Respuesta a la Consulta.

IV. PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS.

- A. Registro inicial. Apertura.
- B. Traslado a la prestadora.
- C. Análisis de las respuestas.
- D. Comunicación al reclamante.
- E. Verificación del reclamo. Finalización.
- F. Estado del reclamo.

V. CASOS ESPECIALES.

- A. Desistimiento.
- B. Reclamos por Emergencias o Reclamos Urgentes.
- C. Reclamo reiterado.
- D. Necesidad de un informe legal o técnico.
- E. Acuerdo
- F. Medidas cautelares.
- G. Audiencia de conciliación.
- H. Apertura y producción de la prueba.
- I. Astreintes.
- J. Resolución del reclamo.
- K. Caso Formal.

VI. REGISTRACIONES

- A. Expediente Administrativo.
- B. Sistema de gestión del ENARGAS.

I. INTRODUCCIÓN.

I-A. Definiciones.

Los contactos que establezcan los usuarios, futuros usuarios o terceras personas con el ENARGAS serán clasificados como "Consultas" o como "Reclamos", según las características de los mismos:

1. **CONSULTA (C)**: Todo contacto que no resulte Reclamo, es decir, que sólo contiene un requerimiento de información o aclaración sobre las condiciones o normas para la prestación del servicio de gas, sus empresas prestadoras o el ENARGAS mismo.
2. **RECLAMO (R)**: Todo contacto que, en principio, denotara una posible transgresión a la normativa vigente o un error por parte de la Prestadora.

El reclamo a su vez resultará:

- **Reclamo Procedente (RP)**: Todo Reclamo que luego de analizado, requiere una acción (corrección, contraprestación, resarcimiento, etc.) por responsabilidad de la Prestadora.
 - **Reclamo Improcedente (RI)**: Todo Reclamo que no requiere acción alguna por responsabilidad de la Prestadora.
3. **Funcionario Responsable (FR)**: El funcionario del ENARGAS que reciba la Consulta o Reclamo, que se hará cargo del mismo hasta su terminación.
 4. **Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos (Sistema)**: Sistema informático habilitado por el ENARGAS para el registro de consultas y reclamos.

Para el caso de que el **FR** no pudiera continuar con la tramitación del **R**, por el motivo que fuera, debidamente justificado, el Jefe de Área o el Delegado, según corresponda, asignará formalmente el **R** a un nuevo **FR** que continuará con la tramitación del mismo.

II. CANALES DE RECEPCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS.

Las Consultas y Reclamos podrán recibirse a través de los siguientes canales de atención habilitados por el Organismo:

- telefónico,
- correspondencia postal,
- presencial en las oficinas del Organismo
- medios electrónicos (correo electrónico), formularios web, aplicaciones, redes sociales y/o plataforma digital.

III. PROCEDIMIENTO DE CONSULTA.

III.A. Registro inicial. Apertura.

Cada **C** deberá registrarse en el Sistema habilitado para la gestión de Consultas y Reclamos, debiendo integrar los datos contemplados en los campos del formulario.

El **FR** requerirá del interesado:

- Nombre y Apellido
- Documento de identidad
- Domicilio del suministro
- Domicilio postal (si difiere del domicilio de suministro)
- Correo electrónico, que deberá constituir como domicilio electrónico
- Número telefónico
- Motivo de la Consulta y detalle preciso de la misma
- Origen de su conocimiento del ENARGAS.

A su vez, en el caso de que el interesado resulte ser usuario del servicio de distribución de gas por redes, el **FR** requerirá:

- Nombre de la Prestadora del servicio.
- Número de usuario, de cliente, de cuenta, que lo identifique.

III.B. Respuesta a la Consulta.

A los fines de la respuesta deberán considerarse los siguientes pasos:

1. Cuando el **FR** considere que la **C** pueda ser evacuada de forma inmediata, procederá a responder la misma en ese acto, de la misma forma en la que fue realizada.
2. Para los casos en que, a fin de dar respuesta a la **C**, es imprescindible efectuar una solicitud de información o requerimientos a la Prestadora, se dará traslado a la misma, por el plazo máximo de CINCO (5) días hábiles administrativos, pudiendo prorrogarse por un plazo igual en caso de que el **FR** así lo considere, en base a la complejidad de la consulta. Una vez recibida la respuesta por parte de la Prestadora, se notificará la misma al consultante al domicilio electrónico informado al realizar el contacto, o en forma telefónica.
3. Para los casos en que, a fin de dar respuesta a la **C**, sea necesario efectuar una solicitud de información a una Gerencia y/o Área técnica específica del ENARGAS, se le requerirá la información a la misma para su respuesta. Una vez recibida la respuesta por parte de la Gerencia en cuestión, se

notificará la misma al consultante al domicilio electrónico informado al realizar el contacto, o en forma telefónica.

4. En el caso que, como consecuencia de la consulta se generen actuaciones con trámite ante otras gerencias del Organismo, la Gerencia responsable de la consulta informará al interesado sobre la continuidad del trámite.

IV. PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS.

IV. A. Registro inicial. Apertura.

Cualquiera sea el canal de recepción del Reclamo, su tramitación se ajustará a los procedimientos que a continuación se describen:

1. Previo a la registración del **R**, el **FR** deberá consultar al Reclamante si ha planteado su situación ante la Prestadora del servicio y, en caso afirmativo, solicitar el Número de reclamo correspondiente.
2. En los casos en que el interesado no acredite haber planteado previamente su problema ante la Prestadora:
 - 2.1. Cuando el contacto es vía Personal o vía Telefónica, y el interesado no acreditó haber planteado su problema en forma previa ante la Prestadora, el **FR** le solicitará que lo haga y que se vuelva a comunicar con el Ente informando el número de reclamo recibido de la prestadora.

En caso que el interesado no posea los medios para comunicarse con la Prestadora, el **FR** cursará la comunicación a ésta a fin de que asuma el reclamo correspondiente, adjuntando la Ficha de Consulta y ordenándosele que remita a esta Autoridad, copia de la respuesta que le brinde al Reclamante.
 - 2.2. Si el contacto es a través de la vía Postal o Electrónica, y tampoco se acredita el planteo previo del problema ante la Prestadora del servicio, el **FR** remitirá en traslado a la Prestadora, para que ésta brinde la atención correspondiente bajo el registro de un reclamo en su sede, donde se le ordenará que remita a esta Autoridad, copia de la respuesta que le brinde al Reclamante.
 - 2.3. En todos estos casos, no se considerará iniciado el trámite de **R**, clasificándose como **C** y debiendo informar al interesado que podrá contactarse nuevamente con el ENARGAS si su problema continúa sin solución.
 - 2.4. Excepcionalmente, si los fundamentos por los cuales el Reclamante no ha efectuado el reclamo previamente en la Prestadora resultaren aceptables según las circunstancias fundadas del caso o si se tratase

de contactos por las tipificaciones 08. Corte improcedente de suministro, 10. Escaso suministro (sin gas/poco gas), 11. Pérdida de gas (olor a gas), 12. Otros por inconvenientes en el suministro de gas, 14. Habilitación o rehabilitación demorada y 16. Mala atención al reclamante, conforme tipificación según Nota ENRG/GR/GAL/D N° 4519/98 o la que en un futuro la modifique, el **FR** resolverá la tramitación como **R**, describiendo el/los motivo/s de tal decisión.

3. Comprobados los recaudos del punto precedente, el **FR** requerirá al Reclamante:

- Nombre de la Prestadora del servicio.
- Número de usuario, de cliente, de cuenta, que lo identifique.
- Número de documento nacional de identidad.
- Nombre y Apellido del reclamante.
- Número telefónico.
- Correo electrónico, que deberá constituirse como domicilio electrónico para recibir notificaciones relativas al **R**.
- Domicilio del suministro.
- Domicilio postal (si es distinto al domicilio del suministro).
- Carácter que invoca (si es titular del servicio o usuario/a no titular y en tal caso indicar quien es el titular).

4. A partir de la descripción de las características del caso planteado, brindadas por el Reclamante, el **FR** generará un Registro del **R** en el **Sistema**, tipificándolo según el listado vigente y detallando claramente los requerimientos que se le formulen a la Prestadora.

5. El **FR** deberá informarle al Reclamante que las notificaciones que requiera la tramitación del **R**, serán realizadas a la casilla de correo electrónico informada.

Para que dicha casilla de correo electrónico surta los efectos del domicilio electrónico constituido, se requerirá una confirmación por parte del Reclamante al momento de comunicar lo expuesto en el “**Comprobante de R**”.

En el supuesto que el Reclamante no haya brindado un correo electrónico, o que no se haya recibido la confirmación, las notificaciones se harán a través del correo postal a la dirección informada por el Reclamante, el que tendrá los mismos efectos del domicilio constituido.

6. Producida el alta del **R** en el **Sistema**, se emitirá el "**Comprobante de R**", en el que se suministrará al Reclamante el N° del **R** asignado, plazo inicial para la respuesta de la Prestadora y el nombre del **FR**.

Excepcionalmente, cuando el Reclamante no posea correo electrónico, el **FR** podrá entregar o comunicar el **Comprobante**, de la siguiente manera:

- Vía Personal: en mano al Reclamante, dejando constancia de su recepción.
- Vía Postal: por correspondencia postal, dejando constancia en el Registro del **R** que el Reclamante no posee dirección electrónica.

El resto de las notificaciones cursadas al Reclamante (cuando no posea correo electrónico) durante la tramitación del **R**, deberán ser realizadas mediante correo postal.

IV.B. Traslado a la Prestadora.

1. El **FR** dará traslado a la Prestadora del **R** iniciado, remitiendo el Registro, la documentación respaldatoria (en el supuesto en que la haya) y el contenido pertinente que refleje la razón del **R**, emplazando a la Prestadora para que responda dentro del plazo de **QUINCE (15)** días hábiles administrativos, según la tipología del reclamo.
2. Si previo a la Respuesta que emitiese la Prestadora, el **FR** recibiere alguna comunicación o documentación del Reclamante que amplíe el Objeto del **R**, el **FR** luego de analizarla, dejará constancia de tal situación en el Registro del **R**, y remitirá un nuevo traslado a la Prestadora, por el plazo adicional que entienda conveniente como razonable para brindar Respuesta, el que no podrá exceder de **CINCO (5)** días hábiles administrativos.
3. La Prestadora deberá cursar al ENARGAS su respuesta, dentro del plazo otorgado por el **FR** y deberá acompañar toda la documentación de respaldo que obre en su poder respecto al **R** en cuestión.
4. El traslado dispuesto en lo que atañe a materia comercial, implicará automáticamente y sin necesidad de notificación previa a la Prestadora, la suspensión de cobro de la o las liquidaciones de servicio público y/o amenaza de suspensión del suministro que pudieran haber dado origen a la reclamación y de los intereses por mora que dichas liquidaciones pudieran devengar, hasta tanto el ENARGAS dé por finalizada la tramitación del **R** dentro de los plazos establecidos en el presente o hasta agotar la vía administrativa.

La suspensión automática de corte en los casos de materia comercial, no será aplicable si a criterio de la Prestadora existen situaciones de riesgo o emergencia, debidamente justificadas, que puedan constituir peligro para la seguridad de las personas y bienes de sus empleados, usuarios y el público en general.

IV.C. Análisis de la Respuesta.

1. La respuesta de la Prestadora será analizada por el **FR** en los términos de su adecuación a la normativa vigente.
2. El **FR** analizará la **Respuesta**, y, según se planteen las siguientes alternativas:
 - 2.1. Si la considera **satisfactoria**, el **FR** la cargará en el **Sistema** y confeccionará la comunicación al Reclamante, conforme las instrucciones que se indicaran en el punto IV. D “Comunicación al Reclamante”.
 - 2.2. Si la considera **insatisfactoria o Insuficiente**, el **FR** confeccionará una “**Reiteración**” y procederá a intimar a la Prestadora, para que en un plazo que no podrá exceder de CINCO (5) días hábiles proceda a dar respuesta íntegra al **R**. En el requerimiento, el FR deberá indicar con precisión la información y/o documentación que considere que la Prestadora omitió en su primera respuesta.
 - 2.3. Respuesta sujeta a condición: Si en la respuesta la Prestadora otorga un plazo al Reclamante para que éste cumpla alguna condición o requisito que según el análisis efectuado por el **FR** no resulta razonable, éste deberá informar a la Prestadora, el cambio o rechazo en el plazo.
3. Todo traslado/notificación de la Prestadora deberá realizarse de la forma establecida en el **Punto IV. D “Comunicación al Reclamante”**.

IV.D. Comunicación al Reclamante.

En caso de haber considerado “**satisfactoria**” la Respuesta de la Prestadora, caso del **Punto IV.C.2.1.**, el **FR** la comunicará al Reclamante, según el siguiente esquema:

1. Si la Respuesta es parcial al **R**, el **FR** informará ello al Reclamante, emitiendo una “**Comunicación con Respuesta Parcial**”.
2. Si la respuesta al **R**, da una solución conforme a la normativa vigente, el **FR** informará ello al Reclamante, emitiendo una comunicación.

En la misma ("**Comunicación con Respuesta de Verificación**"), mediante la cual se otorga al Reclamante un plazo de TREINTA (30) días corridos o el primer hábil posterior, desde la notificación respectiva, para que manifieste **por escrito** al FR su disconformidad a la solución del caso, por los canales habilitados.

3. Vencido el plazo y sin haberse recibido dicha disconformidad, se presumirá el silencio como positivo, es decir la aceptación por parte del Reclamante, a la Respuesta brindada por la Prestadora.
4. La perentoriedad del plazo establecido, cede ante el supuesto que el reclamante acredite de manera fundada, su imposibilidad de haber manifestado su disconformidad en el plazo otorgado, el cual deberá ser analizado a criterio del **FR**.
5. En todos los casos, la Comunicación (Parcial o Verificación) a emitirse, deberá ser suscripta por el Gerente o Titular de la Delegación de quien dependa el **FR** que tramita el **R**, y enviada al domicilio electrónico constituido informado por el Reclamante.

En caso de que el Reclamante no disponga de una dirección electrónica, la comunicación será enviada por correo postal al domicilio denunciado por el reclamante.

IV.E. Verificación del Reclamo. Finalización.

1. Si el Reclamante al cual se le hubiera remitido una **Comunicación con Respuesta de Verificación**, no hubiera hecho uso de su derecho a argumentar, en forma escrita, contra la solución del reclamo dentro del plazo otorgado, se dará por finalizado el **R**.
2. Si el Reclamante comunicara por escrito su aceptación con la solución adoptada, se dará por finalizado el **R**, aún antes de cumplirse el plazo otorgado.
3. Identificada cualquiera de las situaciones antes mencionadas, se asignará al **R**, en el **Sistema**, el estado "**Verificado Procedente**" o "**Verificado Improcedente**", según corresponda.

IV.F. Estado del Reclamo.

Según las distintas instancias en que se encuentre el **R** durante su gestión, desde el inicio y previa a su finalización (**Punto IV.E.3.**), el mismo deberá tener asignado el estado correspondiente en el **Sistema**, conforme el siguiente esquema:

1. Desde que el **R** es confeccionado hasta que se recibe la respuesta por parte de la Prestadora, figurará como "**En espera de respuesta**".

2. Recibida la respuesta de la Prestadora, el **R** deberá figurar bajo los siguientes estados:
 - 2.1. Si en cualquier instancia de la gestión y previo a la emisión de la notificación al Reclamante de la solución del **R** brindada por la Prestadora (**Comunicación con Respuesta de Verificación**), el **FR** requiriese información o documentación adicional a cualquiera de las partes o considerara conveniente la instancia de "**Apertura y Producción de Prueba**" (**Punto V.H**), deberá figurar como "**Información adicional solicitada**" y cuando se recibiera la documentación, figurará como "**Información adicional recibida**".
 - 2.2. Si se emitió "**Comunicación con Respuesta Parcial**", figurará como "**Respuesta Parcial**".
 - 2.3. Si se emitió "**Comunicación con Respuesta de Verificación**" el **R** figurará como "**Resuelto a Verificar Procedente**" o "**Resuelto a Verificar Improcedente**", según corresponda.
3. Si no se recibiera la Respuesta o por otro motivo el **FR** hubiera decidido la reiteración, figurará como "**Reiterado**" (**Punto V.C.**).
4. Si el **FR** recibe del Reclamante una solicitud de desistimiento del **R por escrito** y luego emite a ambas partes la comunicación de su aceptación, figurará como "**Desistido**" (**Punto V.A.**).

Sin perjuicio de los estados que pueda tener asignado el **R** en el **Sistema**, si el **FR** recibiese alguna comunicación que considere conveniente informar a la Prestadora, pero que no altere la resolución del **R**, dejará constancia en el Registro del **R** y remitirá a la Prestadora el traslado correspondiente. Este paso no alterará el estado ni los plazos del **R**.

V. CASOS ESPECIALES.

V.A. Desistimiento.

Un **R** puede ser desistido por el Reclamante, mediante la comunicación fehaciente ante el ENARGAS. Si la solicitud fuere realizada de manera personal, se requerirá al interesado una presentación escrita.

El Reclamante podrá ingresar la solicitud escrita por medio personal o a través de los instrumentos electrónicos previstos, para lo cual el **FR** remitirá en respuesta la confirmación de recepción de la solicitud y dará traslado a la Prestadora.

En este caso, el **FR** deberá asignar al **R** el estado de "**Desistido**" en el **Sistema** (**Punto IV.F.4.**). Si no fuera posible obtener la confirmación escrita por parte del Reclamante, el **R** continuará con la gestión normal hasta su finalización.

Sin perjuicio de la intención del Reclamante de desistir su **R**, si durante la gestión el **FR** advirtiera la existencia de un proceder antirreglamentario de la Prestadora o de algún hecho que pudiera poner en peligro la seguridad, deberá continuar con el curso del **R** hasta obtener el cese de la conducta infractora o la solución al problema de seguridad.

V.B. Reclamos por Emergencias o Reclamos Urgentes.

Se consideran "EMERGENCIAS" aquellos contactos en los que se consulta o requiere al ENARGAS por la ocurrencia de hechos que podrían poner en peligro la seguridad (según las tipificaciones dispuestas por el ENARGAS).

En estos casos, cualquiera sea el medio de recepción, el **FR** deberá identificar el lugar donde se está produciendo o donde existe una potencial amenaza contra la seguridad. El **FR** registrará el **R** y dará traslado a la Prestadora en forma inmediata, para su urgente intervención. Al interesado se le aclararán las responsabilidades que le competen al ENARGAS y a la Prestadora.

La intervención de la Prestadora ante una situación de Emergencia deberá ser cumplida dentro de los SESENTA (60) minutos de recibido el traslado (conf. Resolución RESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS). Asimismo, se le otorga un plazo de hasta DOS (2) días hábiles a fin de que informe a este Organismo sobre el alcance, las causas y las medidas adoptadas ante la situación de Emergencia.

En este tipo de **R**, la Prestadora deberá aportar al **FR** el acuse de recepción del **R** en forma inmediata.

V.C. Reclamo Reiterado.

El **FR** deberá reiterar un **R** a la Prestadora cuando:

1. Transcurrido el plazo otorgado a la Prestadora para dar Respuesta ésta no se hubiera recibido.
2. Si como resultado del análisis de la información recibida o solicitada a las partes (**Punto IV.F.3.**) el **FR** considere que ésta no satisface los requerimientos.
3. El Reclamante presenta argumentos contra la Respuesta otorgada por la Prestadora que justifican la reiteración de un **R** y cuyo estado se encuentre en "**Resuelto a verificar Procedente**", "**Resuelto a verificar Improcedente**" o "**Respuesta parcial**".

En estos casos se tratarán de reiteraciones a efectuarse de oficio por el **FR**.

Salvo que se configure el supuesto contemplado en el Punto IV.D. Apartado 4., en el caso que un **R** se encuentre en estado "**Verificado Procedente**" o "**Verificado Improcedente**", y haya operado el plazo otorgado para presentar su disconformidad por escrito, y el Reclamante presentara por escrito su disconformidad con la solución del caso y aportara nuevos argumentos que hicieran presumir una transgresión o error de la Prestadora, el **FR** confeccionará un nuevo **R**. En este último caso, notificará al Reclamante el **número del nuevo R** según el **Punto III.A.**

V.D. Requerimiento de Informe Legal o Técnico.

En el caso en que el **FR** se encontrara ante un problema de interpretación de normas legales o técnicas o la complejidad del caso requiriera de un análisis especial, o se tratara de la presunta comisión de un irregularidad o ilícito, deberá requerir la intervención y análisis de la gerencia específica del ENARGAS, que deberán expedirse por escrito dentro del plazo que razonablemente establezca el **FR**, considerando las necesidades del caso y/o los perjuicios que pudieran acarrear las demoras para las partes.

La citada actuación deberá ser requerida mediante Memorándum dirigido al Jefe de Área que resulte competente en materia de Reclamos, quién lo derivará, por medio del Gerente, a la Gerencia con competencia requerida, con copia al Área respectiva.

V.E. Acuerdo.

En caso de que las partes, hayan arribado a un acuerdo, durante la tramitación del **R**, la Prestadora deberá remitir copia del mismo al **FR**, el cual será analizado a los fines de observar si el mismo se ajusta a la normativa vigente y una justa composición de los derechos del usuario conforme el Marco Regulatoria.

Una vez analizado y para el caso de que el Acuerdo se ajuste a la normativa vigente y se haya logrado una justa composición de los derechos del usuario, el **FR** dará traslado del acuerdo al usuario, otorgándole un plazo de QUINCE (15) días hábiles administrativos a los fines que reconozca el mismo y su firma inserta en él, bajo apercibimiento de que, en el caso de no dar respuesta, se tendrá como reconocido el acuerdo.

En caso de recibir una respuesta afirmativa por parte del usuario o vencido el plazo para dar respuesta al requerimiento, el **FR** procederá a dar por finalizado el **R**, debiendo notificar de tal situación a las partes.

En caso que el **FR** considere que el Acuerdo no se ajusta al Marco Regulatorio, deberá detallar los puntos observados continuando con el proceso del **R** y notificarlo a las partes.

V.F. Medidas Cautelares.

En el caso en que el **FR** considere - prima facie - que verosímilmente pueda asistir razón al reclamante, podrá adoptar alguna "Medida Cautelar", teniendo en consideración la urgencia comprometida y la gravedad del daño emergente por la no adopción de tal medida.

La Medida Cautelar, no será aplicable si a criterio de la Prestadora existen situaciones de riesgo o emergencia, debidamente justificadas, que puedan constituir peligro para la seguridad y bienes de las personas, sus empleados o usuarios.

V.G. Audiencia de Conciliación.

El **FR** podrá, a pedido de alguna de las partes, o de oficio ante la objeción a la solución propuesta para un determinado conflicto entre las partes, disponer la realización de una "Audiencia de conciliación".

1. Convocatoria/Solicitud.

En la Audiencia de Conciliación iniciada de oficio o a solicitud de una de las partes, deberá ser convocada por el **FR** con la anuencia del Gerente o Jefe de Departamento del que dependa con un plazo de antelación no menor a DIEZ (10) ni mayor a TREINTA (30) días hábiles administrativos, debiéndose notificar a las partes la "fecha y hora" de la Audiencia, pudiendo ser presencial, en cuyo caso deberá indicar el lugar, o virtual, con expresa indicación del Número de **R** que la origina.

La Audiencia de Conciliación se podrá celebrar en forma virtual por medios informáticos que garanticen la libre accesibilidad de las partes, la transmisión de audio y video. Bajo esta modalidad, la grabación de la Audiencia es obligatoria y deberá ponerse en conocimiento de las partes.

2. Denegación.

Si la solicitud de Audiencia de Conciliación resultara improcedente, por existir causas que lo fundamenten, el **FR** comunicará al solicitante los motivos del rechazo, mediante una nota suscripta por el Gerente o Jefe de Departamento de quien dependa el **FR** que tramita el **R**.

3. Postergación.

El **FR** podrá, por causa fundada, disponer la postergación de una Audiencia de Conciliación, de oficio o a pedido por escrito de una de las partes, fijando nueva "fecha, hora y lugar". Deberá notificar de ello a las partes.

4. Ausencia de las Partes.

Si alguna de las partes no compareciera a la Audiencia de Conciliación, sin justa causa, transcurridos TREINTA (30) minutos de tolerancia de la hora de convocatoria, el **FR** procederá a labrar un Acta, dejando constancia de ello y de la nueva "fecha y hora" de convocatoria, pudiendo ser presencial, en cuyo caso deberá indicar el lugar, o virtual a criterio del **FR** y dará por concluido el acto.

Si en la segunda Audiencia de Conciliación, la que no deberá celebrarse en un plazo superior a SIETE (7) días hábiles, se volviera a producir la ausencia de cualquiera de las partes, el **FR** escuchará a la parte asistente, recibirá las pruebas y/o elementos que sustenten su posición, procederá a labrar un Acta, que suscribirá la parte presente, dejando constancia de ello. Analizada la información disponible y los elementos aportados por la parte asistente a la Audiencia, el **FR** resolverá el **R**.

5. Diligencias Previas.

Previo a la celebración de la Audiencia de Conciliación las partes podrán tomar vista del Expediente donde tramitan las actuaciones del Reclamo.

6. Celebración.

- 6.1. En la "fecha, hora y lugar" de la Audiencia de Conciliación el **FR**, acompañado del Gerente o bien del titular de la Delegación o un representante designado por ellos y por un representante del Servicio Jurídico Permanente del Organismo a los efectos de veedor de la Audiencia, efectuará una reseña del caso y escuchará a las partes, que podrán concurrir por sí o a través de un/a representante, con poder debidamente legalizado o mediante Carta Poder suscripta ante el **FR**. Las partes podrán en el mismo acto expresarse por sí o por medio de un escrito, y presentar cualquier elemento de prueba.
- 6.2. El **FR** considerará los fundamentos de las partes, revisará los datos importantes del caso, conducirá el debate, aclarará a las partes los alcances de las normativas vigentes y propondrá soluciones en carácter de "amigable componedor". Si en el mismo acto se llegara a un acuerdo, éste será transcripto a un Acta al efecto que será rubricada, o ratificada por medios electrónicos, por las partes.
- 6.3. Si el **FR** lo considerara procedente, a los fines de lograr el acercamiento de las partes, podrá abrir un cuarto intermedio fijando "fecha, hora y lugar" para continuar la Audiencia de Conciliación. Se labrará Acta al efecto, rubricada, o ratificada por medios electrónicos, por las partes.
- 6.4. Si no se llegara a un acuerdo, se dará por concluida la Audiencia de Conciliación, se labrará el Acta al efecto, suscripta por las partes, o ratificada por medios electrónicos. Analizada la información disponible en el legajo del reclamo, el **FR** resolverá el **R**.

6.5. Suscripción del Acta:

- Para el caso de que la Audiencia haya sido presencial, el Acta será suscrita por las partes en el momento.
- Si la audiencia se hubiera celebrado en forma virtual, el Acta con el acuerdo deberá ser ratificado por ambas partes a viva voz en dicho acto.

V.H. Apertura y Producción de la Prueba.

Si el **R** no puede ser resuelto en base a los hechos controvertidos invocados por las partes y a la documentación existente, a criterio del **FR**, las actuaciones se "**abrirán a prueba**" conforme lo establecido por el Decreto Reglamentario de la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos.

V.I. Astreintes.

Si el **FR** advirtiera que, durante la tramitación del **R**, la Prestadora adopta una conducta reticente a cumplir alguna medida dispuesta o a responder a un requerimiento informativo, podrá disponer, previa intimación, la aplicación de astreintes a favor del Reclamante, por cada día de demora en cumplir la medida o suministrar la información, una vez vencido el plazo.

Dicha opción, es facultativa y no obligatoria por parte del **FR**.

El **FR** podrá aplicar las astreintes cuando, previa intimación, se le haya requerido a la Prestadora el cumplimiento de lo solicitado en forma reiterativa (en dos oportunidades), sin que haya dado respuesta satisfactoria a los deberes impuestos de forma injustificada.

El monto de Astreintes a aplicar por cada día de demora, 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 al valor de hasta 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.

El pago de los Astreintes, deberá ser abonado por parte de la Prestadora en el marco del **R** y exigido por parte del **FR**.

En el caso que no se llegue a instancia de Resolución, el **FR** deberá exigir a la Prestadora el pago del monto adeudado en concepto de Astreintes, previo a la emisión de las comunicaciones previstas en los **Puntos V.B. y V.C.**

En el supuesto que la Prestadora no haya abonado los Astreintes adeudados y el **R** se encuentre en instancia de Resolución, el **FR** deberá aclarar en la misma el monto adeudado por parte de la Prestadora al reclamante por tal concepto.

El monto determinado como adeudado por la Prestadora en calidad de astreintes, deberá ser puesto a disposición del reclamante; y podrá ser acreditado a cuenta de futuras Liquidaciones de Servicios Públicos o medio habilitado al efecto.

V.J. Resolución del Reclamo.

Si luego de efectuada la tramitación del **R**, el Reclamante y/o la Prestadora mantiene su disconformidad con la solución propuesta, el **FR** dispondrá que el **R** pasa a “**Estado de Resolución**” notificando a las partes de dicha decisión.

El **FR** deberá emitir la “**Resolución del reclamo**” dentro del plazo de **SESENTA (60)** días hábiles administrativos desde que el **R** pasó a “Estado de Resolución”.

En dicha “**Resolución del Reclamo**” deberá constar la fecha de su dictado, el número y motivo del **R**, las partes intervinientes, una descripción de los hechos que la motivaron, la cronología de las actuaciones conducidas por el **FR** y su determinación con relación a la solución del caso. Asimismo, deberá estar suscripta por el **FR** y por el Jefe de Área que resulte competente en materia de Reclamos o el Titular de la Delegación donde tramita el **R**, según el caso.

La Resolución íntegra será notificada a las partes intervinientes por nota suscripta por el Gerente o Jefe de Departamento, según el caso, informando que, de acuerdo con lo establecido en la Resolución ENARGAS N° 124/95, Artículo 4°; las decisiones dictadas por el **FR**, podrán ser recurridas ante la máxima autoridad del ENARGAS por vía jerárquica, dentro del término de **TREINTA (30)** días hábiles administrativos.

La Resolución deberá ser notificada fehacientemente a las partes.

V.K. Caso Formal.

En el caso de un **R** que hubiera requerido el dictado de una Resolución por parte del **FR**, y que dentro del plazo establecido en la Resolución ENARGAS N° 124/95 y sus modificatorias, Artículo 4°, hubiera resultado recurrida por alguna de las partes, el **Expediente administrativo (EX)** por el que se tramita el **R** deberá ser remitido a la Gerencia de Asuntos Legales a sus efectos.

Previo a su remisión, el **FR** deberá notificar a la otra parte, el recurso interpuesto contra dicha Resolución del siguiente modo:

- Si el recurso fue interpuesto por la Prestadora, la notificación a emitirse al Reclamante deberá ser suscripta por el Gerente y/o Titular de la Delegación y enviada al **domicilio constituido** por correo postal.

- Si el recurso es interpuesto por el Reclamante, la Prestadora será notificada conforme el **Punto IV.B.** a los fines de que no efectúe modificaciones a la situación actual del reclamo.

VI. REGISTRACIONES.

VI.A. Expediente Administrativo.

A los fines de la tramitación del reclamo, deberá confeccionarse un Expediente Administrativo.

El Expediente deberá mantenerse actualizado durante la tramitación del R, incorporándose todas las actuaciones que se originan digitalizadas y en forma cronológica.

VI.B. Sistema de gestión del ENARGAS.

El **FR** deberá registrar en forma regular en el sistema operativo habilitado a tal efecto por el Organismo, las distintas gestiones realizadas a fin de dar tratamiento a las consultas y reclamos.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
AÑO DE LA DEFENSA DE LA VIDA, LA LIBERTAD Y LA PROPIEDAD

Hoja Adicional de Firmas
Anexo firma conjunta

Número:

Referencia: Anexo I - PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS DE
USUARIOS

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 17 pagina/s.