

ENERO 2023

# AUDIENCIA PÚBLICA N° 103

---

CONSIDERACIONES SOBRE EL DEFENSOR OFICIAL  
DE LOS USUARIOS Y LAS USUARIAS DE GAS



**ENARGAS**  
ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS



## PRELIMINAR

En el presente documento se expondrán los principales aspectos respecto la figura del “Defensor Oficial de los Usuarios y las Usuaris de Gas”, considerando aquello que este Organismo ya ha venido comunicando en sus informes de gestión de cara a la sociedad argentina respecto de los proyectos, logros y avances conseguidos.

En tal orden, es de resaltar que el ENARGAS, ha realizado desde la gestión encomendada mediante Decreto N° 278/20, una serie de acciones que tienen como objetivo empoderar a usuarios y usuarias del servicio de gas por redes, con la finalidad de proteger sus derechos; a la vez que propender a la tutela de aquellos quienes aún no tienen suministro.

En consecuencia, este documento, junto con el material que también ha sido puesto por el ENARGAS para su conocimiento y consulta, tiende a constituir para los interesados un factor de previsibilidad, integrativo del derecho constitucional a una información “adecuada y veraz” (Artículo 42 de nuestra Constitución Nacional) y un elemento de legitimidad para el poder administrador al momento de resolver.

El presente, junto con los restantes, se encuentra entonces inmerso dentro de la prelación temporal correspondiente a fin de brindar una información adecuada, veraz e imparcial previa a la toma de decisiones.



## LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

El Artículo 2, inc a) de la Ley N° 24.076 establece que uno de los objetivos de la regulación del transporte y la distribución de gas natural, ejecutados y controlados por el ENARGAS, es el de *“proteger adecuadamente los derechos de los consumidores”*.

En el mismo sentido, tras la reforma del año 1994 (capítulo titulado “Nuevos Derechos y Garantías”), nuestra Constitución Nacional establece, en su Artículo 42, que, en una relación de consumo, los usuarios y usuarias del servicio tiene derecho a una información *“adecuada y veraz”*, entendida como un derecho y un deber, que permite mejorar la calidad de las políticas públicas; a la vez que determina claramente que *“Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos”*.

Es de destacar que la participación ciudadana en la gestión pública implica un proceso de construcción social de las políticas públicas.

Es un derecho, una responsabilidad y un complemento de los mecanismos tradicionales de representación política (Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, 2009)

En ese sentido, este Organismo tiene dicho que, particularmente, en materia tarifaria, la participación ciudadana no se satisface con la mera notificación de una tarifa establecida, sino que es necesario asegurar instancias públicas de discusión y debate, susceptibles de ser ponderadas por la autoridad de aplicación en la o las oportunidades correspondientes al procedimiento de que se trate; en el caso, conforme el Decreto N° 1020/20, el Decreto N° 815/22; las Resoluciones de este Organismo dictadas en razón de las Resoluciones de la Secretaría de Energía N° 403/22 y N° 610/22; y la Resolución SE N° 771/22 (en línea con lo expuesto por nuestra Corte Suprema de Justicia, considerando 18, en autos “Centro de Estudios para la Promoción de la Igualdad y la Solidaridad y otros e/ Ministerio de Energía y Minería s/Amparo colectivo”, sentencia del 18/08/2016, Fallos: 339:1077).

Conviene aclarar que lo antedicho se circunscribe a las potestades y deberes del ENARGAS en este procedimiento de participación ciudadana, sin merma de las demás competencias que le son propias en materia de protección de usuarios y usuarias del servicio actuales y futuros, según los procedimientos correspondientes.



## LA FIGURA DEL DEFENSOR OFICIAL DE LOS USUARIOS Y LAS USUARIAS DE GAS Y CUÁL ES SU ROL

Se trata de agentes pertenecientes a la estructura orgánica del ENARGAS, quien actuara “*ad hoc*” como “Defensor Oficial de los usuarios y las usuarias”, cuya función será la de exponer durante la Audiencia Pública manifestando aquellas observaciones que considere conveniente desde el punto de vista de la tutela de los usuarios y las usuarias.

Por otro lado, la figura del Defensor “*ad hoc*” es una reincorporación innovadora para el ENARGAS, y viene dada por la impronta de la Intervención respecto de la defensa de los usuarios y usuarias.

En efecto, el Defensor designado para esta Audiencia Pública se encargará de verificar el ingreso de aquellas presentaciones que se efectúen mediante la Secretaría de la Audiencia Pública, identificando la materia de las misma, su pertinencia con el objeto de la Audiencia y en su caso, recopilando aquellas que traten de una misma materia a fin de su correcta posterior ponderación.

Cabe señalar que la figura del “Defensor Oficial de Usuarios y Usuarias” tiene como antecedente inmediato las Audiencias Públicas N° 101 y N° 102, oportunidades en las que tuvieron gran relevancia y una recepción favorable por parte de distintas Asociaciones, ya que a través de ellos se canalizaron inquietudes y cuestionamientos concretos planteados por quienes –en definitiva– deben afrontar el pago de las tarifas que resulten del Régimen Tarifario de Transición.