

# **PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS DE USUARIOS**

Anexo I de la Resolución ENARGAS N° I-3463/2015

## **INDICE GENERAL**

### **TEMA**

#### ***I. - INTRODUCCIÓN.***

#### ***II. - DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.***

***A. - Registración (Apertura).***

***B. - Traslado a la prestadora.***

***C. -Análisis de las respuestas.***

***D. - Comunicación al reclamante.***

***E. - Verificación del reclamo (Cierre).***

***F. - Estado del reclamo.***

#### ***III. - CASOS ESPECIALES.***

***A. - Retracción y anulación.***

***B. - Reclamos por emergencias O urgentes.***

***C. - Reclamo reiterado.***

***D. - Necesidad de un informe legal O técnico.***

***E. - Medidas cautelares.***

***F. -Audiencia de conciliación.***

***G. -Apertura y producción de la prueba.***

***H. - Resolución del reclamo.***

***I. - Astreintes.***

***J. - Caso Formal.***

## ***I.- INTRODUCCION.***

Los contactos que establezcan los usuarios, futuros usuarios o terceros interesados con el ENARGAS serán clasificados en "Consultas" o "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:

**(RP):** Todo Reclamo que luego de analizado, requiere una acción (corrección, contraprestación resarcimiento, etc.) por responsabilidad de la Prestadora.

**Improcedente (RI):** Todo Reclamo que no requiere acción alguna por responsabilidad de la Prestadora.

Las Consultas y Reclamos podrán establecerse por teléfono, por correspondencia postal o electrónica, por facsímil, personalmente o por Internet.

El funcionario del ENARGAS que reciba la Consulta o Reclamo, se hará cargo del mismo hasta su terminación, adquiriendo el carácter de **Funcionario Responsable (FR)**.

## ***II.- DESCRIPCION de los PROCEDIMIENTOS***

Cualquiera sea la forma en que se efectúe la Consulta o Reclamo, el mismo se ajustará a los procedimientos que a continuación se describen:

### **II.A.- Registración (Apertura).**

#### **1. CONSULTA.**

El **FR** requerirá del interesado:

- Nombre de la Prestadora.
- Motivo de la Consulta.
- Origen de su conocimiento del ENARGAS.

La misma será evacuada de inmediato, a menos que los requerimientos hagan imprescindible efectuar consultas a la prestadora o a los sectores específicos del ENARGAS, que obliguen a solicitar al interesado la forma de contactarse posteriormente para su total aclaración.

Cada **C** deberá asentarse en el respectivo formulario electrónico de consultas, disponible en el sistema, sin dejar ningún casillero vacío.

## **2. RECLAMO.**

### **2.1. El FR requerirá del Reclamante:**

- Nombre de la Prestadora del servicio
- N° de usuario, de cliente, de cuenta, etc., que lo identifique.
- Nombre y Apellido
- Dirección
- N° telefónico

Deberá, como acto, previo consultar al Reclamante si ha planteado su situación a la Prestadora del servicio y, en caso afirmativo, el N° de reclamo correspondiente. En caso contrario, se le indicará que plantee el problema directamente en las oficinas comerciales de la Prestadora, y que se contacte nuevamente con el ENARGAS si su problema continúa sin solución.

En este último caso, no se considerará iniciado el trámite de **R**, clasificándose como **C**. Si los fundamentos por los cuales el Reclamante no ha efectuado el reclamo previamente en la Prestadora, resultaren aceptables, el **FR** resolverá la tramitación como **R**, dejándolo expresamente aclarado en el formulario.

### **2.2. Se obtendrán del Reclamante las características del caso planteado, y en base a ellas el FR tipificará el R según el listado de tipificación en vigencia.**

**2.3.** Se ingresarán los datos al sistema "**Registro y Seguimiento de Reclamos**". Además de los datos aportados por el Reclamante, el **FR** detallará claramente el requerimiento que formula a la Prestadora.

**2.4.** Se emitirá la carátula del **R** recibido, adjuntándose a ella la documentación de respaldo proporcionada por el Reclamante, en caso de disponerse de ella.

**2.5.** En el mismo acto se emitirá la "**Nota Comprobante de R**" en la que se suministrará al Reclamante el N° del **R** y el nombre del **FR**, se le comunicará el traslado a la Prestadora para que aclare y/o solucione el problema y el compromiso de mantenerlo informado sobre la evolución del trámite.

En el caso de un **R** personal, el **FR** entregará en mano al Reclamante la nota "Comprobante de **R**", rubricada por él. 'En caso que el **R** se hubiera efectuado por cualquiera de las otras vías de recepción, el **FR** se encargará de que la "Nota Comprobante de **R**", firmada por él, sea remitida por correo al Reclamante.

#### **II.B.- Traslado a la Prestadora.**

**1.** El **FR** enviará la carátula del **R** y los eventuales antecedentes a la Prestadora, por facsímil en el día o mediante los emisarios destacados por la Prestadora a tales fines, emplazándola a que responda al mismo, dentro del plazo perentorio fijado por el **FR**. Si no se estableciera plazo, la Prestadora deberá dar respuesta al **R**, dentro de los (15) QUINCE días hábiles desde su recepción.

**2.** La Prestadora deberá cursar al ENARGAS su respuesta, para ser recibida dentro del plazo otorgado, indicando con exactitud las medidas adoptadas con relación al **R** y/o la posición que sustenta ante el requerimiento formulado.

**3.** El traslado dispuesto, implicará automáticamente, la suspensión de cobro de la o las facturas que pudieran haber dado origen a la reclamación, hasta tanto el ENARGAS de por "Cerrado el **R**".

### II.C.- Análisis de las Respuestas.

1. La respuesta de la Prestadora será analizada por el FR en los términos de su ajuste a las normativas vigentes.
2. El **FR** dejará constancia del análisis de la respuesta, según se planteen las siguientes alternativas:
  - 2.1. Si la considera satisfactoria, el **FR** la cargará en el sistema.
  - 2.2. Si la considera insatisfactoria, el **FR** confeccionará una "**Reiteración del reclamo**", según las instrucciones que se indican más adelante, la cargará en el sistema y la remitirá a la Prestadora para que responda a la misma.  
En tal ocasión, y según las características del caso, el **FR** dispondrá el plazo que se otorga a la Prestadora para responder a tal reiteración. Si así no lo hiciera, la Prestadora deberá entender que cuenta con un plazo de (5) CINCO días hábiles para ello.

### II.D.- Comunicación al Reclamante.

En caso de haber considerado satisfactoria la respuesta de la Prestadora, caso II.C.2.1., el **FR** comunicará la misma al Reclamante, según el siguiente esquema:

1. Si la respuesta da una solución parcial al R, se informará ello al Reclamante, emitiendo la "**Nota Parcial**" disponible en el sistema, la que, inicialada por el FR, podrá ser suscripta, indistintamente, por el Titular de la Delegación en donde se originó el reclamo o, eventualmente, por el Gerente al que reporta, y enviada por correo certificado al Reclamante.
2. Si la respuesta da una solución global al R, el **FR** informará ello al Reclamante, emitiendo la nota de comunicación al Reclamante disponible en el sistema, según se produzca alguna de las siguientes alternativas.
  - 2.1. Cuando en un **R**, la Prestadora hubiera otorgado al Reclamante un plazo para que el mismo cumpla alguna condición (abone una factura, presente un comprobante, se presente a firmar un pedido, o cualquier otra acción necesaria ajustada al Reglamento del Servicio) y el **FR** aceptara el mismo, emitirá la "**Nota de Cierre**"

confirmando tal plazo, la que podrá ser suscripta, indistintamente, por el Titular de la Delegación en donde se originó el reclamo o, eventualmente, por el Gerente al que reporta y enviada por correo certificado al Reclamante.

- 2.2.** Cuando la Prestadora no hubiera otorgado un plazo para que el Reclamante cumplimentara alguna condición, o el FR no aceptara el plazo que la Prestadora pretende, emitirá la "Nota de Verificación" –que otorga al Reclamante TREINTA (30) días corridos para que manifieste por escrito su opinión sobre la solución del caso-, la que podrá ser suscripta, indistintamente, por el Titular de la Delegación en donde se originó el reclamo o, eventualmente, por el Gerente al que reporta y enviada por correo certificado al Reclamante. El FR informará a la Prestadora, en caso de haber cambiado el plazo que ésta pretendía, utilizando el procedimiento citado en el Punto 11. F.3.5.

#### **II.E.- Verificación del Reclamo (Cierre).**

- 1.** Si el Reclamante al cual se le hubiera remitido una "Nota de Verificación" o una "Nota de Cierre", no hubiera hecho uso de su derecho a argumentar contra la solución del reclamo dentro del plazo otorgado, el **FR** considerará que el Reclamante ha quedado conforme y dará por "Cerrado el **R**".
- 2.** Si el Reclamante se comunicara con el **FR** para manifestarle su acuerdo con la solución acordada, el **FR** podrá considerar "Cerrado el **R**", aún antes de cumplirse el plazo otorgado.

#### **II.F.- Estado del Reclamo.**

Según los distintos pasos en que se encuentre el **R** durante su gestión, el **FR** deberá asignarle el estado correspondiente en el sistema, según el siguiente esquema:

- 1.** Desde que el R es confeccionado hasta que se recibe la respuesta, figurará como "**En espera de respuesta**".
- 2.** Si no se recibiera la respuesta y el **FR** hubiera decidido la reiteración, figurará como "**Reclamo Reiterado**".
- 3.** Recibida la respuesta:

- 3.1. Si se emitió "Nota parcial", figurará como **"Respuesta parcial"**.
- 3.2. Si se emitió "Nota de Verificación", figurará como **"Resuelto a Verificar Procedente"** o **"Resuelto a Verificar Improcedente"**.
- 3.3. Si se emitió "Nota de Cierre", figurará como **"Resuelto a Verificar Procedente"** o **"Resuelto a Verificar Improcedente"**.
- 3.4. Si en cualquier momento de la gestión, el **FR** requiriese información o documentación adicional a cualquiera de las partes o considerara conveniente la instancia de "abrir a prueba", deberá figurar como **"Información adicional solicitada"** y cuando recibiera la documentación, figurará como **"Información adicional recibida"**.
- 3.5. Si el **FR** recibiese alguna comunicación que considere conveniente informar a la Prestadora, pero que no altere la resolución del reclamo, dejará constancia en el sistema y remitirá a la Prestadora la carátula del **R**, en la que previamente habrá escrito en el espacio previsto para Solicitud (inmediatamente por encima del texto existente), identificando como **"Para conocimiento (fecha)"**, el texto que se comunica. Este paso no alterará el estado del **R**.
- 3.6. Encontrándose el **R** en gestión, si se recibe alguna comunicación o documentación del Reclamante que amplíe los términos del **R** y el **FR** considere conveniente informar a la Prestadora, dejará constancia en el sistema y remitirá a la Prestadora la carátula del **R**. en la que previamente habrá escrito en el espacio previsto para Solicitud (inmediatamente por encima del texto existente), identificando como **"Ampliación (fecha)"**, el texto que se comunica. Este paso no alterará el estado del **R**.

### **III. CASOS ESPECIALES.**

#### **III.A. Retracción y Anulación.**

1. Un **R** puede ser retirado o retractado por el Reclamante, comunicándolo fehacientemente al ENARGAS. Si la requisitoria de cancelación del **R** fuere telefónica o personal, se solicitará del interesado una confirmación escrita. En este caso, el **R** se colocará en estado de **"Reclamo Anulado"**. Si no fuera posible obtener la confirmación escrita, el **R** continuará con su gestión normal hasta su finalización.
2. Sin perjuicio de la intención del Reclamante de anular 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, igualmente continuará con el curso del **R** hasta obtener la rectificación de la conducta infractora o la solución al problema de seguridad.

### **III.B.- Reclamos por Emergencias o Reclamos Urgentes.**

Se consideran como "emergencias", aquellas Consultas y Reclamos en los que se consulte o requiera al ENARGAS por la ocurrencia de hechos que pudieran poner en peligro la seguridad (pérdidas de gas, incendios próximos a instalaciones de gas, mala evacuación de productos de combustión, etc.). En estos casos, cualquiera sea el medio de recepción, el **FR** deberá obviar las diligencias o requisitos que no resulten conducentes para la solución del problema, confeccionará y remitirá inmediatamente a la Prestadora un **R** para su intervención. Al interesado se le aclararán las responsabilidades que le competen al ENARGAS y a la Prestadora.

### **III.C.Reclamo Reiterado.**

El **FR** deberá reiterar un **R** a la Prestadora por tres motivos:

1. Cuando haya transcurrido el plazo que se otorgara a la Prestadora para dar respuesta, sin contarse con la misma.
2. Cuando el **FR** considere que la respuesta de la Prestadora no satisface los requerimientos que se formularan.
3. Cuando el Reclamante presente argumentos contra la respuesta otorgada por la Prestadora que justifiquen la continuación de un **R** cuyo estado se encuentre en "Resuelto a verificar Procedente", "Resuelto a verificar Improcedente" o "Respuesta' parcial".

En los dos primeros casos se tratará de reiteraciones de oficio, efectuadas por el **FR**.

En todos los casos, el **FR** girará a la Prestadora la carátula del reclamo, en la que previamente escribirá en el espacio previsto para Solicitud (inmediatamente por encima del texto existente), identificando como "**Reclamo Reiterado (fecha)**", el nuevo requerimiento que efectúe y su origen (si es por falta parcial o total de respuesta, por ser insatisfactoria 'la misma o por lo argumentado por el Reclamante).

En el caso que un **R** se encuentre en estado "Verificado Procedente" o "Verificado Improcedente", ya sea por la inacción del Reclamante durante el plazo que se le otorgara en la "Nota de verificación" o "Nota de cierre" para que expresara sus argumentaciones por escrito contra la solución de la Prestadora, o aun cuando habiendo expresado su conformidad con la respuesta, luego surgieran inconvenientes con la implementación, y el Reclamante se presentara personalmente o por escrito para manifestar su disconformidad con la solución del caso y aportara argumentaciones que hicieran presumir una transgresión o error de la Prestadora, el **FR** podrá optar entre reabrir el caso, considerándolo como "Reclamo Reiterado" o confeccionar un nuevo **R**. En este último caso notificará al Reclamante el número del nuevo reclamo según II.A.2.

### **III.D.- Necesidad de un 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 ilícito, deberá requerir la intervención y análisis de la gerencia específica del ENARGAS, que deberá 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.

### **III.E.- Medidas Cautelares.**

En el caso en que el **FR** considerara - prima facie - que verosíblemente 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 subsistirá mientras el **FR** o el ENARGAS, por Resolución fundada, no resuelvan su levantamiento.

En todos los casos, el **FR** deberá dejar claramente establecido en la carátula del reclamo que girará a la Prestadora, el carácter de "**Medida Cautelar**" y lo dispuesto en la misma.

### **III.F.- 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, o la intransigencia de las partes, disponerla realización de una "**Audiencia de conciliación**".

### 1. Convocatoria/Solicitud

La convocatoria o solicitud de Audiencia de Conciliación será presentada por escrito, por la parte solicitante. En este caso, o cuando la convocatoria la efectuara de oficio el **FR**, éste deberá notificar a las partes la "Fecha, hora y lugar" de, la Audiencia, con expresa indicación del número de reclamo que la origina.

### 2. Denegación.

Si la solicitud de Audiencia de Conciliación resultara improcedente, por existir causas fundadas para ello, el **FR** así lo notificará al solicitante, mediante una nota que podrá ser suscripta, indistintamente, por el Titular de la Delegación en donde se originó el reclamo o, eventualmente, por el Gerente al que reporta.

### 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. Acuerdo.

En caso de arribarse a un acuerdo previo a la Audiencia de Conciliación, las partes deberán remitir copia del mismo al **FR** para su homologación. Tal homologación no será recurrible por las partes ante el ENARGAS.

### 5. Ausencia de las Partes.

Si alguna de las partes no compareciera a la Audiencia de Conciliación, sin justa causa, transcurridos (30) TREINTA minutos de la hora de convocatoria, el **FR** procederá a labrar un Acta, dejando constancia de ello y de la nueva "fecha, hora y lugar" de convocatoria, y dará por concluido el acto.

Si en la segunda Audiencia de Conciliación 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**.

## 6. Diligencias Previas.

Previo a la celebración de la Audiencia de Conciliación las partes podrán examinar todas las actuaciones correspondientes al **R** que la origina.

## 7. Celebración.

- 7.1.** En la "Fecha, hora y lugar" de la Audiencia de Conciliación el **FR**, que estará acompañado de un representante de la Gerencia de Asuntos Legales del ENARGAS, efectuará una reseña del caso y escuchará a las partes, que podrán concurrir por sí o a través de un 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. La procedencia o pertinencia de los mismos será resuelta por el **FR** en el mismo acto, sin derecho a recurso por las partes en esa instancia.
- 7.2.** 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 transcrito a un Acta al efecto que será rubricada por las partes.
- 7.3.** 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 por las partes.
- 7.4.** 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. Analizada la información disponible en el legajo del reclamo, el **FR** resolverá el **R**.

### III.G.- Apertura y Producción de la Prueba.

1. Si las partes invocaran hechos controvertidos y la cuestión, según el criterio del **FR** no pudiere ser resuelta por la documentación existente o agregada al reclamo, las actuaciones se "**abrirán a prueba**" por el término que fije el **FR**, que no podrá exceder de 30 días hábiles de notificado el auto de apertura. Dentro de los primeros 10 días hábiles de dicho plazo, las partes deberán "**ofrecer la prueba**" de la que intenten valerse y acompañar la documental ampliatoria o complementaria que aporten sobre el tema. Una vez ofrecida la prueba, el **FR** dictará un proveído, ordenando la "**producción de la prueba**" dentro del plazo máximo fijado por el **FR**. Cuando las partes ofrezcan pruebas cuya producción requiera erogaciones económicas, estos gastos deberán ser asumidos por quién ofrezca dicha prueba. En principio y salvo que el **FR** lo disponga expresamente, regirá el impulso de parte.
2. Cerrado el período de prueba, si el caso por su complejidad lo justifica, el **FR** correrá traslado a las partes por un término perentorio, para que presenten alegatos sobre la prueba producida.
3. En cualquier momento, antes de la resolución del **R**, el **FR** podrá ordenar de oficio, y para mejor proveer, la producción de una prueba que no estuviese prevista o requerir a las partes, informes complementarios para alcanzar la verdad material.

### III.H. - Resolución del Reclamo.

Si luego de efectuadas todas las tramitaciones de un reclamo, una de las partes no acepta la solución que el **FR** le informara como adecuada a las normativas vigentes, el **FR** deberá emitir una "**Resolución del reclamo**", en la que constará la fecha de su dictado, el N° y motivo del reclamo, las partes intervinientes, una descripción de los hechos que lo motivaron, la cronología de las actuaciones conducidas por el **FR** y su determinación con relación a la solución del caso.

El texto de tal resolución, será comunicada a las partes intervinientes por nota firmada por el Titular de la Delegación en donde se originó el reclamo o, eventualmente, por el Gerente al que reporta, notificándoles 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 el Directorio del ENARGAS por vía jerárquica, dentro del término de QUINCE (15) DÍAS de notificadas, sin perjuicio

de su eventual revisión judicial ulterior por ante la Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal, en los términos del Artículo 66 de la Ley 24.076.

Posteriormente el **FR** colocará el **R** en el estado "**Verificado Procedente**" o "**Verificado Improcedente**".

### **III.- I Astreintes.**

Si el **FR** advirtiera en un **R** que la Prestadora es reticente a cumplir alguna medida dispuesta o suministrar alguna información requerida, podrá disponer - previa intimación por el término perentorio que fije - la aplicación de una indemnización conminatoria - "**astreintes**" - a favor del reclamante, por cada día de demora en cumplir la medida o suministrar la información, una vez vencido tal término.

### **III.- J Caso Formal.**

En el caso de un **R** en que haya resultado necesario el dictado de una resolución por parte del **FR**, y que dentro del plazo establecido en la Resolución ENARGAS N° 124/95, Artículo 4, resultara recurrida por alguna de las partes, dicho **R** será enviado a la Gerencia de REGULACIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL a los fines de su correspondiente apertura de Expediente y posterior remisión a la Gerencia de Asuntos Legales a sus efectos.

Posteriormente el **FR** colocará el **R** en el estado "**Caso Formal**" y automáticamente perderá jurisdicción sobre el mismo la Gerencia a la cual pertenece.