

ANEXO I

MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN (Resolución ENARGAS N° I-4313/17 e I-4325/17)

❖ ARTÍCULO 8 “MEDICIÓN Y EQUIPOS DE MEDICIÓN”

- **Inciso (k) “Ajuste de Facturación por medidor fuera de servicio o registro impreciso”**

En caso de que un medidor se encuentre fuera de servicio, o registre en forma imprecisa el volumen de Gas entregado de conformidad con estas Condiciones Generales se determinará: (i) utilizando el registro de cualquier medidor o medidores de verificación si estuvieran instalados y registraran en forma precisa o, en ausencia de (i); (ii) corrigiendo el error o el porcentaje de error si pudiera ser confirmado mediante ensayo de calibración, o cálculo matemático, o, en ausencia de (i) y (ii); (iii) considerando las estimaciones de consumo, las cuales deberán basarse en el promedio histórico de consumo del usuario para el mismo período de facturación de los últimos DOS (2) años o en el consumo correspondiente a igual período del año anterior, si la historia de consumo del usuario fuera menor a DOS (2) años. Si el usuario registra historia de consumos menor a UN (1) año, la estimación del período a facturar, se basará en los datos de facturación disponibles por la Distribuidora para igual período del año anterior, para la categoría y subzona tarifaria que se trate.

En caso de que el medidor esté fuera de servicio (medidor trabado), se podrá facturar al usuario los consumos estimados, únicamente y con un límite máximo, para los TRES (3) períodos de facturación previos a la identificación del inconveniente en el medidor, excepto que el período fuera menor, en cuyo caso se facturará este último. Asimismo, la Licenciataria deberá regularizar la situación en la facturación del usuario, emitiendo no más de TRES (3) facturas con vencimientos escalonados.

❖ ARTÍCULO 11 “CAUSAS DE SUSPENSIÓN O TERMINACIÓN”

- **Inciso (c) “Corte del Servicio o Suministro”, acápite (i) “Por falta de pago de facturas por servicio”**

En la situación prevista en el apartado iii) del inciso a), relativa a la falta de pago de facturas, previo al corte de suministro, la Distribuidora deberá notificar la deuda al usuario mediante la emisión de un aviso de deuda. El aviso de deuda deberá contener el detalle de las facturas que componen la deuda reclamada, indicando como mínimo el número de comprobante, la fecha de vencimiento y el monto original. Asimismo, el aviso de deuda deberá contar con la fecha de emisión y el plazo otorgado para el pago.

El plazo otorgado para el pago de la deuda reclamada en el Aviso de Deuda, no podrá ser menor a DOS (2) días hábiles contados a partir de la notificación del mencionado Aviso.

La notificación de la deuda podrá ser mediante aviso común bajo firma o por vía electrónica si el usuario hubiese optado expresamente por ese medio.

Se considerará que la notificación mediante aviso de deuda común bajo firma fue entregada en forma fehaciente, si el destinatario firmó el acuse de recibo y dejó asentado en el mismo su firma, número de documento de identidad y fecha de recepción.

Si el usuario se negara a firmar el acuse de recibo del aviso, o la notificación no puede ser entregada por ausencia en el domicilio, se considerará entregado el aviso bajo puerta, luego de haber concurrido al menos dos veces al domicilio en distintas fechas, detallando día y hora de concurrencia en la planilla o sistema habilitado al efecto, y registrando al menos tres características de la fachada.

Posteriormente, y en forma previa al corte, se deberá proceder a la notificación del aviso de deuda mediante carta documento o telegrama.

Si la notificación hubiera sido efectuada por vía electrónica y el usuario no hubiera cancelado su deuda en el plazo otorgado para el pago, la Distribuidora no podrá cortar el suministro de no contar con una notificación fehaciente al usuario, sea mediante Acuse de recibo o por Carta Documento o Telegrama.

Si la Distribuidora hubiera procedido al corte del suministro, sin contar con la constancia fehaciente de notificación de la deuda al usuario, sea mediante acuse de recibo o, en su caso, por carta documento o telegrama, el corte se considerará improcedente.

En el supuesto que el corte sea considerado como improcedente, la Distribuidora deberá compensar al usuario.

La compensación deberá consistir en una suma equivalente a DIEZ (10) Cargos Fijos según la categoría del usuario a la tarifa vigente al momento de su acreditación en factura.

Las sumas a favor del usuario se acreditarán en la primera facturación emitida con posterioridad a la regularización.

En el caso de que el usuario haya interpuesto un reclamo cuestionando la factura antes del vencimiento de la misma, la Distribuidora no podrá interrumpir el suministro hasta tanto el reclamo no haya sido resuelto y se haya notificado la resolución del mismo al reclamante.

➤ **Inciso (d) “Restitución del Servicio”**

▪ **i) “Reglas Generales”**

La Distribuidora no reanudará el servicio en las instalaciones del Cliente, cuando dicho servicio se hubiera discontinuado en razón de cualquier acto o incumplimiento del Cliente, hasta tanto el Cliente haya corregido la situación o situaciones que ocasionaron la discontinuidad del servicio y la Distribuidora haya verificado que la instalación se encuentra en condiciones de seguridad. La Distribuidora deberá realizar las comprobaciones necesarias y pertinentes, debiendo contar con la presencia del usuario o del morador en el momento del operativo, el cual deberá ser una persona mayor de edad, quien deberá prestar conformidad registrando su firma, número de documento de identidad y fecha del operativo.

Ante ausencia de moradores, a efectos de certificar la concurrencia al domicilio por parte de la Distribuidora, el operador actuante deberá dejar constancia de su visita en el aviso, planilla o sistema habilitado al efecto, detallando su identificación, día y hora de concurrencia, y registrando al menos tres características de la fachada.

Al reanudarse el servicio, el Cliente podrá estar sujeto a los cargos que correspondan de conformidad con las Condiciones Generales del presente Reglamento.

▪ **ii) “Rehabilitación ante Cortes Improcedentes”**

Ante un corte de suministro en forma improcedente, es decir sin motivo, acto o incumplimiento del Cliente, la Distribuidora deberá disponer la restitución del servicio sin cargo para el Cliente, dentro de las 24 horas corridas desde que toma conocimiento de la improcedencia del corte.

Además, deberá compensar al Cliente con una suma equivalente a DIEZ (10) Cargos Fijos según la categoría del usuario a la tarifa vigente al momento de su acreditación en factura.

Las sumas a favor del usuario se acreditarán en la primera facturación emitida con posterioridad a la regularización.

▪ **(iii) “Rehabilitación ante Cortes por Falta de Pago”**

Ante un corte de servicio por falta de pago donde el usuario canceló la deuda y los cargos correspondientes, la Distribuidora deberá rehabilitar el servicio, dentro del día hábil siguiente al del pago por parte del usuario.

▪ **(iv) “Rehabilitación ante Cortes por Defectos en la Instalación del Cliente”**

La Distribuidora deberá proceder a efectuar la inspección parcial o final sobre los trabajos de regularización realizados, en el plazo de DOS (2) días hábiles contados a partir de la presentación del correspondiente formulario de solicitud de inspección por parte del instalador matriculado.

En caso de que las instalaciones se encuentren aptas para el servicio, la rehabilitación deberá producirse dentro de los DOS (2) días hábiles contados a partir de la fecha en que la inspección resultara aprobada.

Asimismo, los plazos señalados precedentemente para la inspección y para la rehabilitación, podrán considerarse como un plazo global de CUATRO (4) días hábiles para efectuar ambas tareas.

- **(v) “Demoras en la Rehabilitación”**

Si la rehabilitación no se produjera en los plazos previstos en los apartados ii), iii) y iv), la Distribuidora deberá compensar al usuario.

La compensación deberá consistir en una suma equivalente a CINCO (5) Cargos Fijos según la categoría del usuario a la tarifa vigente al momento de su acreditación en factura, por cada día de demora incurrido.

Las sumas a favor del usuario se acreditarán en la primera facturación emitida con posterioridad a la regularización de la situación.

❖ **ARTÍCULO 14 “LECTURA DE MEDIDORES Y FACTURACIÓN”**

- **Inciso (f) “Lectura Final”**

Un Cliente que solicite la discontinuidad del servicio deberá notificar según lo estipulado en las Condiciones Especiales aplicables a fin de permitir a la Distribuidora que efectúe una lectura final durante las horas comerciales normales.

La Distribuidora deberá obtener dentro del término de CINCO (5) días hábiles de presentada la solicitud, la correspondiente lectura final de medidor a fin de proceder al cierre de la cuenta del titular anterior, emitiendo una factura de cierre que incluya el período de lectura comprendido entre la fecha de lectura anterior y la fecha de lectura final. Dicha lectura final, también podrá ser aportada por el usuario dentro del mismo plazo por los canales que la Distribuidora hubiera habilitado al efecto para este trámite.

Si la Distribuidora no recibe dicha notificación, el Cliente será responsable por el servicio hasta tanto se efectúe la lectura final del medidor. La notificación de interrupción del servicio no relevará al Cliente de cualquier obligación contractual.

- **Inciso (g) “Lectura de Medidor”**

Los medidores de Usuarios del Servicio Residencial se leerán bimestralmente.

Los medidores de Usuarios no Residenciales se leerán mensualmente.

Los períodos de consumo, comprendidos entre sus respectivas fechas de lectura de medidor, se identificarán dentro del año de consumo como: Bimestre 1/Año a 6/Año, en usuarios con ciclo de lectura bimestral; y Mes 1/Año a 12/Año, en usuarios con ciclo de lectura mensual.

Los períodos de lectura bimestral o mensual precitados, serán de SESENTA (60) días o de TREINTA (30) días respectivamente entre ambas fechas de toma de lectura del medidor, en ambos casos con una tolerancia en más o menos de DOS (2) días, pero sin exceder un límite de tolerancia anual en más o menos CINCO (5) días.

Sin perjuicio de ello, el período de lectura bimestral o mensual, podrá ser inferior al establecido en el párrafo anterior en la primera factura que se emita a un nuevo Cliente.

➤ **Inciso (i) “Período de Facturación”**

Independientemente del ciclo de lectura de medidor (bimestral o mensual), las facturas a los usuarios se emitirán con periodicidad mensual.

▪ **(i.1) Usuarios con ciclo de lectura bimestral**

La facturación del servicio de los usuarios con ciclo de lectura bimestral, se emitirá en dos liquidaciones mensuales por cada período de lectura, fraccionando la medición bimestral del consumo convertido a 9.300 kcal/m³ en dos partes iguales, facturando cada una de ellas en la primera y segunda liquidación respectivamente, relativas al período de lectura. Tales asignaciones de m³ a cada liquidación serán tenidas en consideración a todos los efectos que pudieran corresponder en relación a la emisión de las mismas.

La factura deberá contener, en el área donde se exponen los datos relativos a medición y consumo, un campo que indique los m³ asignados a la facturación en la liquidación que se está emitiendo.

El período de facturación se identificará por el período de consumo y la indicación relativa a la liquidación correspondiente (liquidación 1 de 2, o 2 de 2 según corresponda).

El Cargo Fijo se facturará asignando a cada liquidación el 50% del valor que corresponda aplicar en función de los cuadros tarifarios vigentes para el período de consumo facturado.

▪ **(i.2) Facturación del Cargo Fijo en casos de Altas de Usuarios y Cambios de Titularidad y/o Servicio**

En los casos de primera factura que se emita a un nuevo usuario, la Distribuidora no podrá facturar el Cargo Fijo completo que resulte de los correspondientes cuadros tarifarios vigentes, sino que deberá facturar la parte proporcional del mismo en función de los días transcurridos desde la fecha de habilitación con gas del medidor hasta la fecha de lectura actual del período. Si se tratara de un usuario con ciclo de lectura bimestral, el valor proporcional así determinado se asignará a cada liquidación en orden a lo establecido en el apartado (i.1).

En los casos de cambios de titularidad y/o de servicio, si de la documentación relativa al trámite presentada por el interesado, se acredita que el nuevo titular ya era “Usuario no Titular del Servicio” con anterioridad a la fecha de lectura del medidor incluida en el último período facturado, se le aplicará en la primera factura que se emita a su nombre el Cargo Fijo completo más los m³ del período de lectura dentro del cual el trámite se ha realizado. Caso contrario se procederá como lo establecido en el párrafo anterior.

Si se tratara de un usuario con ciclo de lectura bimestral, se procederá a las asignaciones que correspondan a cada liquidación en orden a lo establecido en el apartado (i.1).

- **(i.3) Aspectos generales**

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.

En el caso de usuarios con ciclo de lectura bimestral, la Distribuidora no podrá facturar más de SEIS (6) Cargos Fijos en el año de consumo, asignando a cada liquidación mensual el 50% del valor que corresponda aplicar en función de los cuadros tarifarios vigentes para el período de consumo en cuestión.

En el caso de usuarios con ciclo de lectura mensual, la Distribuidora no podrá facturar más de DOCE (12) Cargos Fijos en el año de consumo.

Todas las facturas serán exigibles y pagaderas a la fecha de vencimiento establecida en la misma.

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.

➤ **Inciso (j) “Ajustes de Facturación”**

Ante cualquier situación imputable a la Licenciataria que genere un ajuste en la facturación, excepto aquellas contempladas en el Artículo 8 y en el Artículo 14 inciso h) de estas Condiciones Generales, las sumas que surjan de cada período de facturación ajustado deberán ser reintegradas al usuario a partir de la primera factura que se emita con posterioridad a la regularización.

❖ **ARTÍCULO 15 “RECLAMOS”**

➤ **Apartado vi)**

En aquellos casos que, como resultado del tratamiento del reclamo se deba producir un ajuste en la facturación y/o acreditaciones de compensaciones, indemnizaciones e intereses y/o devoluciones, la Distribuidora deberá efectivizar los mismos a partir de la primera factura que emita con posterioridad a la resolución adoptada y en caso de resultar saldos a favor del usuario, se acreditarán sucesivamente en las siguientes facturas emitidas hasta su concurrencia y hasta agotar el saldo. No obstante, el usuario podrá solicitar en cualquier instancia posterior a la resolución, cobrar en un solo pago los saldos que surjan a su favor.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2019 - Año de la Exportación

Hoja Adicional de Firmas
Anexo firma conjunta

Número:

Referencia: ANEXO I - Modificación Reglamento del Servicio

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 7 pagina/s.