

ANEXO

Lineamientos sobre notificaciones electrónicas a los usuarios

A. Definiciones

En el Punto 2 del Reglamento del Servicio de Distribución, (t.o. aprobado por Resolución ENARGAS N° I-4313/17 modificado por Resolución ENARGAS N° I-4325/17), se encuentran establecidas las Definiciones.

Por tal motivo, resultaría necesaria incorporar el ítem Notificaciones Electrónicas a dicha nomenclatura a los efectos de que quede establecido los recaudos de seguridad que deben contemplarse en tales notificaciones.

Por lo tanto, debería incorporarse a dicho punto la siguiente definición:

***“(z) Notificaciones Electrónicas:* Herramienta tecnológica o plataforma que, bajo un mecanismo de certificación o verificación, asegure el envío y entrega con fecha cierta, autenticidad, inalterabilidad, auditabilidad y guarda legal del correo electrónico; y garantice la integridad del sistema”.**

B. Notificación Electrónica Mediante Correo Electrónico

El Art. 5º inciso (a) del Reglamento del Servicio de Distribución, t.o. aprobado por Resolución ENARGAS N° I-4313/17, Anexo I, dispone lo siguiente: *“...El solicitante indicará las condiciones bajo las cuales requiere el servicio y se le deberá requerir que firme un Contrato de Servicio que establezca las condiciones bajo las cuales el mismo se suministra. Asimismo podrá optar en forma expresa por la recepción de notificaciones y facturación por parte de la Licenciataria mediante vía electrónica, en el supuesto que dicha opción estuviera habilitada al efecto...”.*

Las notificaciones electrónicas enviadas al domicilio electrónico constituido por el Usuario, deberían ser consideradas fehacientes cuando las prestadoras del servicio de distribución, utilicen en sus procesos de gestión, herramientas tecnológicas que permitan verificar la autenticidad del domicilio electrónico.

De igual modo, dicha comunicación debería contemplar los recaudos de integridad e inalterabilidad del correo electrónico, asegurando asimismo, la trazabilidad en el envío y entrega de la información contenida en la notificación electrónica, garantizándose además, la guarda legal de las notificaciones efectuadas.

Así entonces, para que una notificación electrónica enviada a un domicilio electrónico (en los términos del Art. 75 del Código Civil y Comercial de la Nación, modificado por Ley N° 27.551 del año 2020), pueda ser considerada fehaciente y eficaz, se deberán reunir los siguientes requisitos:

- Domicilio electrónico previamente constituido por el destinatario.
- Consentimiento expreso, de optar por esa vía de notificación puesta a disposición por la prestadora.
- Herramienta tecnológica o plataforma que, bajo un mecanismo de certificación o verificación, asegure el envío y entrega con fecha cierta, autenticidad, inalterabilidad, auditabilidad y guarda legal del correo electrónico; y garantice la integridad del sistema.

En tal sentido, el usuario que solicite recibir notificaciones en forma electrónica, deberá declarar un domicilio electrónico en los términos del mencionado Art. 75 del Código Civil y Comercial de la Nación, modificado por Ley Nº 27.551 del año 2020.

A los efectos de exteriorizar su voluntad de recibir notificaciones electrónicas, en orden al citado artículo 5 inciso a) del Reglamento del Servicio de Distribución, el usuario podrá hacerlo a través de:

- Firma ológrafa suscripta en soporte físico ante la Prestadora.
- Plataforma digital puesta a disposición por la Prestadora mediante la aceptación de términos y condiciones específicas la que deberá certificar la confirmación del correo electrónico, entre otros procedimientos. La aceptación expresa a la recepción de notificaciones electrónicas e incluso la factura digital, es independiente de la adhesión a otros canales y utilidades que brinde la Prestadora, como, por ejemplo, las oficinas virtuales; y debe ser ejercida en forma específica para cada caso.

La Prestadora deberá guardar constancia de la solicitud de optar en forma expresa por la vía electrónica, sea que la hubiera ejercido mediante soporte físico o a través de plataforma digital.

Por todo lo expuesto, debería agregarse al Art. 5 del Reglamento de Servicio de Distribución (t.o. Resolución ENARGAS Nº I-4313/17), el inciso (j), el cual debería quedar redactado de la siguiente manera:

“(j) Notificaciones electrónicas

“Las notificaciones electrónicas enviadas al domicilio electrónico constituido por el Usuario, serán consideradas fehacientes cuando las Prestadoras, utilicen en sus procesos de gestión, herramientas tecnológicas que permitan verificar la autenticidad del domicilio electrónico.

De igual modo, dicha comunicación deberá contemplar los recaudos de integridad e inalterabilidad del correo electrónico, asegurando asimismo, la trazabilidad en el envío y entrega de la información contenida en la notificación electrónica, garantizándose además, la guarda legal de las notificaciones efectuadas.

El usuario que solicite recibir notificaciones en forma electrónica, deberá declarar un domicilio electrónico que sea eficaz para la recepción de notificaciones, comunicaciones y emplazamientos. Dicho domicilio electrónico, podrá ser modificado a solicitud del usuario.

A los efectos de exteriorizar su voluntad de recibir notificaciones electrónicas, el usuario podrá hacerlo a través de:

- Firma ológrafa suscripta en soporte físico ante la Prestadora.
- Plataforma digital puesta a disposición por la Prestadora mediante la aceptación de términos y condiciones específicas la que deberá certificar la confirmación del correo electrónico, entre otros procedimientos.

La aceptación expresa a la recepción de notificaciones electrónicas, deberá permitir optar, en forma indistinta y por separado, cualquiera de las siguientes opciones: 1) Factura digital; 2) Avisos de Deuda y corte de suministro; 3) Información General.

El usuario podrá solicitar en cualquier momento, dejar de recibir notificaciones electrónicas al domicilio electrónico declarado para el trámite que fuera solicitado.

La Prestadora deberá guardar constancia de la solicitud de optar en forma expresa por la vía electrónica, sea que la hubiera ejercido mediante soporte físico o a través de plataforma digital, como así también de cualquier modificación requerida por el usuario”.

C. Corte del servicio o suministro

El Art. 11, Inc. c) del Reglamento de Servicio de Distribución (t.o. Resolución ENARGAS N° I-4313/17, modificado por Resolución N° RESOL-2019-223-APN-DIRECTORIO#ENARGAS), establece, entre otras consideraciones, que *“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”.*

Ahora bien, si los atributos propios de toda *“notificación fehaciente”* y /o *“acuse de recibo”* para las comunicaciones efectuadas mediante soporte electrónico, son realizados mediante procesos de notificación que utilizan herramientas tecnológicas que permitan verificar el acuse de recibo -en este caso en soporte electrónico-, revestirá entonces el carácter de fehaciente, cumpliendo así los requisitos que exige tanto el Reglamento de Distribución del Servicio como las demás normas complementarias relativas a notificaciones y comunicaciones de las Prestatarias para con los usuarios.

De esta forma, para que una notificación electrónica pueda ser considerada fehaciente y eficaz, debería, en principio, reunir los siguientes requisitos:

- Domicilio electrónico previamente constituido por el destinatario.
- Consentimiento expreso de optar por esa vía de notificación puesta a disposición por la prestadora.
- Herramienta tecnológica o plataforma que, bajo un mecanismo de certificación o verificación, asegure el envío y entrega con fecha cierta, autenticidad, inalterabilidad, auditabilidad y guarda legal del correo electrónico; y garantice la integridad del sistema.

Por tal motivo, correspondería modificar parcialmente lo establecido en el Art. 11, Inc. c) del Reglamento de Servicio por el siguiente texto:

“11. CAUSAS DE SUSPENSIÓN O TERMINACIÓN

(c) Corte del Servicio o Suministro

(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, advirtiendo que en caso que no se abone en tiempo y forma el mismo, la prestadora se encontrará habilitada al corte del servicio o suministro.

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.

El corte del servicio o suministro por falta de pago, se podrá efectuar únicamente cuando se haya notificado la deuda en forma fehaciente.

Notificación de deuda por vía postal:

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 destinatario 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, registrando al menos tres características de la fachada.

Posteriormente, se deberá proceder a la notificación del aviso de deuda mediante carta documento o telegrama, a los fines de considerar fehaciente dicha notificación.

Notificación por vía electrónica:

Si el usuario hubiera optado por la recepción del aviso de deuda por vía electrónica, y no hubiera cancelado en tiempo y forma la deuda exigida en el aviso, la prestadora podrá interrumpir el suministro, siempre que se haya dado cumplimiento al requisito de inviolabilidad en sus procesos de gestión de notificación (Conf. Art. 5 (a) (ii)).

Si la Distribuidora hubiera procedido al corte del servicio o suministro, sin contar con la constancia fehaciente de notificación de la deuda al usuario, 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.

(ii) Por negativa o falta de respuesta a realizar el trámite de cambio de titularidad y/o servicio.

En la situación prevista en el apartado xiv) del inciso a), previo al corte, la Distribuidora deberá intimar conforme a lo establecido en el Artículo 5 inciso (i) del presente Reglamento, a realizar el cambio de titularidad y/o de servicio, conforme a lo establecido en el Artículo 5 inciso (i) del presente Reglamento.

(iii) Por otras causas

La Distribuidora podrá proceder al corte del servicio y/o suministro sin notificación previa en las situaciones previstas en los apartados ii), iv), ix) y xiii) del inciso a).

En las situaciones previstas en los apartados i), v) a viii) y x) a xii) del inciso a), previo a realizar el corte del servicio y/o suministro, la Distribuidora deberá notificar al cliente que realizará el mismo y la causa que lo determina, con una anticipación mínima de DOS (2) días hábiles, excepto en situaciones de emergencia o de fuerza mayor. Ante ausencia del usuario o negativa a recibir la notificación, el aviso de corte podrá ser entregado bajo puerta.

(iv) Constancia de Lectura

Al momento de hacerse efectivo el corte del servicio y/o suministro, la Distribuidora deberá entregarle al Cliente una constancia de la lectura registrada al momento del cierre, identificando el número del medidor y la fecha del operativo. En caso de ausencia del Cliente, podrá dejar dicha constancia bajo puerta en el domicilio de suministro.”

D. Reclamos ante las Prestadoras

El Artículo 15 inciso i) del Reglamento de Servicio de Distribución (t.o. aprobado por Resolución ENARGAS N° I-4313/17), establece lo siguiente: “ *Reclamos. El Usuario o Tercera Persona podrá presentar su reclamación por cualquier motivo, a través de las distintas vías de ingreso disponibles: escrito (postal, carta documento, nota personal, correo electrónico, formularios ingresados vía Web de la Distribuidora), presentación personal en oficina de atención al público, por Libro de Quejas, telefónico, entre otras”.*

A fin de considerar el tratamiento de las notificaciones relativas a la recepción de reclamos, se recomienda modificar parcialmente el punto del Reglamento, incorporando los lineamientos sobre la información al reclamante y formas de comunicación.

Por lo que, el Artículo 15 inciso i) del Reglamento de Servicio de Distribución (t.o. aprobado por Resolución ENARGAS N° I-4313/17), quedará redactado de la siguiente: “ *Reclamos. El Usuario o Tercera Persona podrá presentar su reclamación por cualquier motivo, a través de las distintas vías de ingreso disponibles: escrito (postal, carta documento, nota personal, correo electrónico, formularios ingresados vía Web de la Distribuidora), presentación personal en oficina de atención al público, por Libro de Quejas, telefónico, entre otras”.*

Ante el ingreso de un reclamo, la Distribuidora deberá informarle al reclamante el número de reclamo asignado y la fecha estimada de resolución, quedando exceptuados los reclamos por emergencias.

A tal fin, considerando la forma de presentación (escrita u oral) y la vía de ingreso del reclamo, la comunicación podrá ser cursada por la misma vía en que fue recibido el reclamo o en su defecto por escrito, a través de la emisión de un documento tipo nota que podrá ser remitida por vía postal o por vía electrónica al domicilio electrónico constituido o mediante un comprobante que se extienda en el acto de atención cuando el usuario se presenta en una oficina comercial.

Con respecto a la Notificación del cierre de reclamo (el Art. 15 inciso v) del Reglamento de Servicio de Distribución (t.o. Resolución ENARGAS N° I-4313/17) resulta conveniente incorporar criterios ya contemplados en la normativa citada en los antecedentes, respecto a las excepciones previstas para los reclamos de emergencia.

En tal sentido, la NOTA ENRG/GR/GAL/I N° 15378/09, de fecha 05/11/2009, Punto 6. Reclamos ingresados por distintas vías de comunicación, prevé que la Prestadora “...deberá poder

acreditar respuesta al usuario, informando La Tipificación y Clasificación final arribada. Estarán exceptuados de esta determinación los reclamos de emergencia...”.

Respecto a la información de la *tipificación y la clasificación final arribada* prevista en dicha Nota, refiere a conceptos técnicos establecidos en la normativa del Organismo, que pueden resultar poco claros para el usuario a fin de entender sobre la solución a su queja.

Actualmente la versión del RSD vigente establece que debe informarse al reclamante respecto *“...a la solución del reclamo planteado, indicando las tareas y/o verificaciones realizadas para regularizar la situación que generó la reclamación...”*, definición que se considera apropiada a tal fin.

Por tal motivo, se recomienda dejar sin efecto el punto 6 de la NOTA ENRG/GR/GAL/I N° 15378/09.

Asimismo, conforme al análisis realizado en el punto 2 del Informe, en relación a la Nota ENRG/GR/GAL/D N° 5844/03, que establece en los puntos b) y c) respecto a los reclamos ingresados por vía electrónica y por fax, que no serán reconocidas como acuses de recibo fehacientes, las respuestas a los reclamos remitidas vía electrónica o por fax, según el caso; corresponde dejar sin efecto dichos puntos, toda vez que la notificación electrónica es considerada un mecanismo válido.

Por otra parte, resulta conveniente aclarar que la notificación de la respuesta siempre debe ser por escrito, a fin de que el usuario tome conocimiento de las tareas realizadas, del resultado de las mismas y en su caso, de las compensaciones e indemnizaciones que le corresponden. A fin de acreditar el envío de la nota de respuesta, es conveniente incorporar los medios de notificación válidos.

Por todo lo expuesto, el Art. 15 inciso v) del Reglamento de Servicio de Distribución (t.o. Resolución ENARGAS N° I-4313/17), debería quedar redactado de la siguiente manera:

“Notificaciones. La Distribuidora deberá informar al reclamante respecto a la solución del reclamo planteado, indicando las tareas y/o verificaciones realizadas para regularizar la situación que generó la reclamación, como así también deberá informar la fecha de regularización. Cuando corresponda, deberá informar los conceptos e importes por ajustes y/o acreditaciones por compensaciones, indemnizaciones y devoluciones resultantes, indicando la fecha de puesta a disposición. Quedan exceptuados de notificación los reclamos originados por emergencias.

La respuesta de cierre del reclamo deberá ser formalizada por escrito y su notificación podrá ser remitida por vía postal o por vía electrónica al domicilio electrónico constituido por el Usuario”.