



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2020 - Año del General Manuel Belgrano

Resolución

Número:

Referencia: EX-2020-47309870- -APN-GPU#ENARGAS - CONVENIO DE COLABORACION - MODELO DE ADHESIÓN ENARGAS- OMIC

VISTO el Expediente N° EX-2020-47309870- -APN-GPU#ENARGAS, la Ley N° 24.076, su Decreto Reglamentario N° 1738/92, las Reglas Básicas de la Licencia de Distribución aprobadas por Decreto N° 2255/92, el Reglamento del Servicio de Distribución (T.O. Resolución ENARGAS N° I-4313/17); y

Considerando:

Que, entre los objetivos para la regulación del transporte y distribución del gas natural, ejecutados y controlados por el Ente Nacional Regulador del Gas se encuentra el de proteger adecuadamente los derechos de los consumidores (Inc. a) del Artículo 2 de la Ley N° 24.076).

Que el artículo 41 de la Ley N° 24.240 establece que los gobiernos provinciales actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control y vigilancia sobre el cumplimiento de la Ley y sus normas reglamentarias respecto a los hechos sometidos a su jurisdicción, agregando que las provincias en ejercicio de sus atribuciones podrán delegar sus funciones en gobiernos municipales.

Que en ese marco, las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), han sido creadas con el objetivo de brindar información para garantizar el respeto a los derechos de los usuarios en materia de consumo.

Que la firma de Convenios de Colaboración entre el Ente Nacional Regulador del Gas y aquellos Municipios en cuyas jurisdicciones se encuentran Oficinas de Información al Consumidor (OMIC), facilitará la colaboración del organismo municipal con el ENARGAS en el marco de sus respectivas funciones y facultades.

Que, en ese sentido, en el marco del Convenio de Colaboración respectivo, los usuarios y usuarias del servicio público de gas por redes podrán presentarse en la OMIC más cercana a su domicilio, a fin de, entre otras cuestiones, presentar reclamos al ENARGAS en temas relacionados con la prestación del servicio de gas por redes, tarifa social u otros regímenes tarifarios especiales, como así también temas vinculados con gas natural vehicular; los que serán ingresados directamente a la mesa virtual de este Organismo, con el objeto de que el sistema de recepción de reclamos del ENARGAS les asigne la correspondiente constancia para su seguimiento y tratamiento.

Que para la efectiva puesta en funcionamiento del Convenio no importa para el ENARGAS delegación de competencia en los términos de la Ley N° 24.076 y normativa complementaria y concordante.

Que a título de ejemplo, respecto del Convenio marco, el ENARGAS informará a la OMIC correspondiente sobre cómo utilizar la mesa virtual del Organismo para la carga informática de un reclamo, o bien la utilización de la página web del Organismo para acceder a la información que mediante consulta solicitara el usuario.

Que la determinación e instrumentación de cualquier aspecto operativo del Convenio no previsto en éste – con excepción de aquellas cuestiones cuya determinación corresponda al ENARGAS en virtud de la normativa vigente-, se realizará mediante la firma de ACUERDOS COMPLEMENTARIOS, en los cuales las PARTES detallarán el alcance y características de las tareas específicas a desarrollar y acordarán las modalidades y plazos de ejecución que estimen corresponder.

Que el Servicio Jurídico de este Organismo ha tomado la intervención que le compete.

Que la presente se dicta en virtud de lo establecido por los Artículos 52 incs. b) y x) y 59 de la Ley N° 24.076 y el Decreto N° 278/20.

Por ello,

EL INTERVENTOR

DEL ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: Aprobar el CONVENIO DE COLABORACION - MODELO DE ADHESIÓN ENARGAS-OMIC en los términos que surgen del Anexo IF-2020-63723319-APN-GPU#ENARGAS, que forma parte de la presente; e invitar a las distintas Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) a presentar sus solicitudes de adhesión respectivas ante este Organismo, que se formalizarán con la suscripción particular del instrumento respectivo cuyo modelo se aprueba por la presente.

ARTICULO 2°: Registrar; comunicar; publicar, dar a la DIRECCION NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL y oportunamente archivar.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2020 - Año del General Manuel Belgrano

Informe

Número:

Referencia: CONVENIO ENARGAS - OMICs - Modelo de Adhesión

CONVENIO DE COLABORACION - MODELO DE ADHESIÓN

ENARGAS- OMIC

En, a losdías del mes de de 2020, entre el Municipio de , en adelante “el MUNICIPIO”, representado por el Sr. Intendente....., con domicilio en, Partido de, PROVINCIA DE, por una parte, y el ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS, en adelante “el ENARGAS”, representado por, con domicilio en Suipacha N° 636, de la CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES, por la otra, se suscribe el presente Convenio de colaboración (en adelante “el CONVENIO”), sujeto a las cláusulas que a continuación se detallan:

CLÁUSULA PRIMERA: Las PARTES consideran relevante para el mejor cumplimiento de las misiones y funciones que respectivamente les asigna el ordenamiento vigente en el ámbito de sus respectivas competencias, llevar a cabo acciones de colaboración mutua que permitan lograr el fortalecimiento de los lazos entre ambas instituciones y optimizar la coordinación de las actividades de interés común, en los términos del presente CONVENIO.

Por ello, en el entendimiento de que el trabajo conjunto facilitará la mejor consecución de los objetivos y fines que cada una de ellas procura alcanzar en virtud de sus respectivos mandatos legales, han decidido suscribir el presente CONVENIO, cuyo OBJETO es la colaboración del MUNICIPIO con el ENARGAS, cada uno en el ámbito de sus respectivas competencias, en la canalización de consultas y la recepción de reclamos de usuarios del servicio de distribución de gas por redes, de cercanía a la OMIC del Municipio, para su oportuna e inmediata remisión al ENARGAS a través de la mesa virtual del Ente Regulador, a fin de que los Funcionarios Responsables del ENARGAS puedan dar debido tratamiento y resolución a los mismos.

CLÁUSULA SEGUNDA: La implementación del CONVENIO procura la articulación de canales de información ágiles y descentralizados, como de recepción, a fin de que los usuarios de gas por redes puedan hacer consultas o ingresen reclamos por deficiencias en la prestación del servicio público de distribución de gas, siempre utilizándose la mesa virtual del ENARGAS.

CLÁUSULA TERCERA: Los usuarios del servicio público de gas por redes podrán presentarse en la OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor), a fin de realizar consultas e ingresar reclamos en temas relacionados con: prestación del servicio de gas por redes, tarifa social u otros regímenes tarifarios especiales, temas vinculados con gas natural vehicular; los que serán ingresados directamente a la mesa virtual del ENARGAS, a fin de que el sistema de recepción de reclamos del Ente les asigne la correspondiente constancia, para su seguimiento.

CLÁUSULA CUARTA: A fin de lograr la efectiva puesta en funcionamiento del CONVENIO en el ámbito del MUNICIPIO, el ENARGAS se compromete a realizar las siguientes actividades:

- 1) Hacer entrega de folletos, afiches, videos u otros materiales de difusión, a fin de lograr que los agentes de la OMIC, en el marco del CONVENIO, brinden a los usuarios la información disponible tanto en soporte papel como web sobre los principales derechos y obligaciones que tienen los usuarios del servicio público de distribución de gas por redes, sin que ello implique delegación de competencia alguna en los términos de la Ley N° 24.076 y normativa complementaria y concordante.
- 2) Brindar información al MUNICIPIO sobre como utilizar la mesa virtual del Enargas para la carga informática de un reclamo, o bien la utilización de la pagina web del Ente para acceder a la información que mediante consulta solicitara el usuario.
- 3) llevar a cabo las acciones complementarias de capacitación de personal que puedan resultar pertinentes, y dictar los procedimientos operativos necesarios para asegurar que, en el supuesto que un usuario decida ingresar un reclamo formal ante el ENARGAS por medio del organismo de defensa de consumidores y usuarios, el mismo sea ingresado en el sistema informático de la Autoridad Regulatoria para que, automáticamente, sea recibido por el Funcionario Responsable respectivo del ENARGAS (conforme procedimiento establecido por la Resolución ENARGAS N° 124/95 y sus modificatorias y cualquier otra norma que resulte aplicable), a los fines de darle el curso adecuado a dicho reclamo.

CLÁUSULA QUINTA: A fin de lograr la puesta en funcionamiento del CONVENIO, el MUNICIPIO se compromete a cumplir las siguientes exigencias, las cuales serán a su exclusivo costo:

- 1) Asignar para el desarrollo e implementación del CONVENIO recursos humanos con aptitudes y conocimientos suficientes para garantizar un trato cordial, amable y respetuoso en la atención a los usuarios, así como también el personal que resulte necesario para la adecuación, puesta en funcionamiento y correcto mantenimiento del local u oficina de atención al público y el equipamiento (informático, telefónico, mobiliario, etc.) asignado a esta iniciativa.
- 2) Asignar un espacio físico apto para la concurrencia del público usuario, que cuente con los recursos humanos y materiales adecuados para tal fin y que dicho espacio cumpla con las normas sobre accesibilidad, seguridad y cualquier otro recaudo que establezca la normativa vigente.
- 3) Asignar el equipamiento informático necesario y en correcto estado de funcionamiento, que garantice la realización de las labores de asistencia, orientación de consultas así como el ingreso de un reclamo en la mesa

virtual del ENARGAS.

El MUNICIPIO deja constancia que procurará dar pleno cumplimiento a los compromisos precedentemente indicados, de acuerdo a su disponibilidad presupuestaria. Asimismo manifiesta su plena disposición para permitir que los agentes mencionados en esta cláusula asistan, cuando resulte necesario, a los cursos técnicos y de capacitación que oportunamente dicte el ENARGAS.

CLÁUSULA SEXTA: La determinación e instrumentación de cualquier aspecto operativo del CONVENIO no previsto en el mismo –con excepción de aquellas cuestiones cuya determinación corresponda al ENARGAS en virtud de la normativa vigente–, se realizará mediante la firma de ACUERDOS COMPLEMENTARIOS, en los cuales las PARTES detallarán el alcance y características de las tareas específicas a desarrollar, y acordarán las modalidades y plazos de ejecución que pudieran corresponder.

CLÁUSULA SEPTIMA: Queda prohibida la divulgación, ya sea en forma oral o escrita, a cualquier persona física o jurídica, pública o privada, de la información que hubiera sido expresamente clasificada como reservada por las partes o por disposición legal, o cuya confidencialidad hubiera sido solicitada por una parte. La información que reciban o intercambien las PARTES con motivo del presente CONVENIO, no podrá ser utilizada con fines ajenos al mismo, y cada parte será responsable del cumplimiento de esta obligación por todo su personal que, estando afectado a las tareas previstas en el mismo, participe, colabore, ejecute o tenga acceso, por la función desempeñada, a la información protegida y producida en el marco del presente CONVENIO y los respectivos ACUERDOS COMPLEMENTARIOS.

CLAÚSULA OCTAVA: La suscripción, ejecución del presente CONVENIO, sus ACUERDOS COMPLEMENTARIOS y/o cualquier otro aspecto del mismo, no generará entre el MUNICIPIO y el ENARGAS otros vínculos, derechos y obligaciones que los expresamente acordados. Las PARTES dejan expresa constancia que la vinculación que aquí se especifica se circunscribe estrictamente a la realización de las actividades previstas en el CONVENIO.

CLÁUSULA NOVENA: En toda circunstancia o hecho que tenga relación con el CONVENIO, las PARTES mantendrán la individualidad y autonomía de sus respectivas estructuras técnicas y administrativas, asumiendo las responsabilidades consiguientes (civiles, laborales, contractuales y/o extracontractuales, etc.) debiendo mantener indemne a la otra PARTE ante reclamos realizados por terceros cuya solución o ejecución, de acuerdo a lo convenido en esta cláusula, corresponda a uno de los firmantes.

CLÁUSULA DÉCIMA: Este CONVENIO mantendrá plena vigencia mientras las PARTES no manifiesten una determinación en contrario, en cuyo caso deberán proceder de acuerdo a lo establecido en la Cláusula Décimo Primera.

CLÁUSULA DÉCIMO PRIMERA: Las partes se reservan el derecho de rescindir o resolver el CONVENIO en cualquier momento, sin expresión de causa, previa notificación fehaciente remitida a la contraparte con TREINTA (30) días de antelación. En ningún caso, la decisión de rescindir o resolver el CONVENIO dará derecho a que una de las partes exija a la otra el pago de indemnización o resarcimiento alguno bajo ningún concepto.

CLÁUSULA DÉCIMO SEGUNDA: Las partes se comprometen a resolver de manera amistosa cualquier desacuerdo o discrepancia que pudiera surgir en la ejecución del presente CONVENIO, así como también las que pudieran surgir en virtud de lo establecido en los ACUERDOS COMPLEMENTARIOS que se firmen. En caso de no poder arribar a una solución consensuada, las PARTES acuerdan someter el diferendo a los tribunales con

competencia en lo Contencioso Administrativo Federal de la CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES, renunciando a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponder.

CLÁUSULA DÉCIMO TERCERA: Para todos los efectos judiciales y extrajudiciales derivados del presente CONVENIO, las PARTES fijan sus respectivos domicilios especiales en los lugares indicados en el encabezamiento del presente, donde serán consideradas válidas todas las notificaciones que se practiquen, mientras no exista notificación fehaciente de su modificación.

En prueba de conformidad se firman DOS (2) ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto, en el lugar y fecha señalados en el encabezamiento.