

ANEXO I - PROPUESTA DE PRESUPUESTOS MÍNIMOS DE CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO:

1. Registro Digital Obligatorio del Futuro Usuario y validación de correo electrónico.

La Distribuidora deberá implementar como mínimo en su página Web, un Portal digital o similar, donde el Futuro Usuario sea guiado de manera intuitiva a Registrarse ingresando los datos necesarios para su identificación inequívoca dentro del proceso para acceder al servicio de gas por redes. Los datos aportados por el Futuro Usuario revestirán el carácter de Declaración Jurada.

La Distribuidora deberá solicitar al Futuro Usuario en el proceso de registración entre otros, los siguientes datos: Nombre y Apellido; Tipo y Nro. de documento; Domicilio y Correo Electrónico.

Para finalizar el Registro del Futuro Usuario, una vez cargados todos los datos, se validará el Correo Electrónico informado. Para ello el sistema de registración deberá enviar un correo a la dirección declarada, en donde el usuario debe confirmar la recepción a través de un sistema de aceptación que estará disponible en el cuerpo de mensaje.

El Correo Electrónico se asociará directamente al Futuro Usuario y será la forma de comunicación entre él y la Distribuidora circunscribiéndose la misma, solamente al desarrollo del proceso de incorporación de nuevos usuarios al servicio público de gas por redes.

Al Futuro Usuario una vez registrado se le debe asignar un Número de Referencia o Código Único para su identificación.

La información aportada por los Futuros Usuarios en su registración, deberá enmarcarse en lo dispuesto por la Ley 25.326 de Protección de Datos Personales, asegurando confidencialidad, seguridad informática y uso legítimo de los datos aportados.

2. Comunicación a Instaladores Matriculados.

La Distribuidora deberá notificar fehacientemente a todos los Instaladores Matriculados habilitados en su jurisdicción, que ningún trámite se puede iniciar en el proceso de incorporación de un Futuro Usuario, si previamente el interesado no se ha Registrado en el Portal digital o herramienta similar que está disponible en su página Web.

3. Información Preliminar Obligatoria Para Entregar al Futuro Usuario.

Cumplido lo anterior, la Distribuidora, a través del correo electrónico validado, le proporcionará la siguiente información:

3.1. Un Link donde estén los Instaladores Matriculados habilitados para realizar instalaciones internas en su jurisdicción, con datos de contacto que incluyan entre otros: Nombre, teléfono, correo electrónico, WhatsApp, etc.

3.2. Descripción de las distintas etapas del proceso establecido para acceder al servicio de gas por redes, el cual deberá contener la siguiente información:

- Solicitud de consulta de Factibilidad limitada a la existencia de Red. El Futuro Usuario, podrá realizar una consulta informativa ante la Distribuidora, mediante Nota ingresada en las oficinas de la Distribuidora o a través de la página Web o Portal Digital a los efectos de conocer la existencia de Red de Distribución en su domicilio. No obstante, la gestión formal de la Factibilidad de suministro, deberá ser efectuada exclusivamente por el Instalador Matriculado habilitado ingresando el proyecto de instalación interna, el cual contempla entre otros datos, la ubicación precisa del inmueble, los consumos de los artefactos, etc.

Para dar respuesta, la Distribuidora realiza una evaluación técnica, que incluye, análisis de la existencia de caño mayor, análisis de presión, diámetro de cañería, capacidad de abastecimiento a la instalación interna del Futuro Usuario, etc.

La Distribuidora, debe responder dentro de un plazo máximo de 30 días hábiles a la solicitud de factibilidad ingresada por cualquiera de las formas indicadas (Anexo Flujograma).

En caso de no existir una cañería cercana donde conectarse para llegar al domicilio y que la Distribuidora demuestre que no le resulta económicamente viable su ejecución, ofrecerá al Futuro Usuario un anteproyecto que detalle la obra de infraestructura necesaria. Si el Futuro Usuario, no comparte la respuesta dada por la Distribuidora, puede acudir al ENARGAS solicitando su intervención conforme a la normativa vigente.

De resultar favorable la factibilidad de suministro (presentación de Formulario 3.4A y planos), el Futuro Usuario debe acordar con el Instalador Matriculado seleccionado, los términos y alcance del trabajo a realizar, que incluye la ejecución de la obra propiamente dicha y la presentación de documentación en la Distribuidora conforme al procedimiento establecido. Si el pedido de factibilidad resulta con observaciones, el Instalador Matriculado debe corregirlas y volver a presentarlo.

- Una vez aprobado el proyecto comienza la ejecución de la obra. En esta etapa, el plazo depende esencialmente del Instalador Matriculado en función de las características de la obra a realizar.
- El desarrollo de la obra contempla una etapa intermedia en la cual el Instalador Matriculado debe solicitar a la Distribuidora la realización de las Inspecciones Parciales correspondientes tales como la verificación del gabinete, la inspección de la instalación interna con cañería descubierta, la revisión de los conductos de ventilación, entre otras
- La Distribuidora realiza la inspección parcial e informa acerca de su aprobación u observación, dentro de los 3 días hábiles de solicitada la misma por parte del Instalador Matriculado mediante la presentación del formulario 3.5 correspondiente. Si transcurridos los 3 días hábiles, la Distribuidora no realiza la inspección parcial, el matriculado podrá proceder a tapar las cañerías y continuar con la obra. Aprobada la Inspección Parcial, el Instalador Matriculado continúa con la obra hasta que se encuentre en condiciones de solicitar la Inspección Final. El plazo que transcurre entre la Inspección Parcial y la Final, depende de las características de la obra y del grado de avance que le imprima el Instalador Matriculado.

En la Inspección Final (Formulario 3.5 Final), la Distribuidora inspecciona presencialmente la obra, aprobando o rechazando la misma, todo dentro de los 10 días hábiles contados a partir de la fecha de ingreso de la solicitud presentada por el Instalador Matriculado. Si la inspección resulta rechazada, el Instalador Matriculado, se notifica del rechazo; procede a corregir lo observado y vuelve a presentar un nuevo pedido de inspección. El plazo para que la Distribuidora analice las correcciones efectuadas y de respuesta al pedido de inspección, es de 5 días hábiles.

- Una vez aprobada la Inspección Final, y en caso de existencia del servicio que vincula la red de distribución con el gabinete de regulación y medición, el Futuro Usuario debe solicitar la colocación del medidor, a través de la plataforma digital o concurriendo a las oficinas comerciales de la Distribuidora, para obtener el alta como cliente y la habilitación del servicio de gas.
- El plazo para la colocación del medidor por parte de la Distribuidora una vez solicitado, es de 3 días hábiles contados a partir del pago de la tasa correspondiente.
- En caso de no existencia del servicio, o que el mismo no se encuentre habilitado (te dé servicio no perforada), el Futuro Usuario deberá solicitar la conexión del mismo, contando la Distribuidora con 15 días hábiles para la colocación del servicio o perforación a partir del pago de la tasa correspondiente.

3.3. Flujograma que permita una interpretación gráfica de las distintas etapas, identificando cuales se deben finalizar para dar inicio a la siguiente y las que se pueden desarrollar en forma paralela. También identificar las etapas en donde debe intervenir el Instalador Matriculado y las que puede realizar directamente el Futuro Usuario (Anexo Flujograma).

4. Canal de Comunicación Directa Usuario - Distribuidora

La Distribuidora debe notificar al Futuro Usuario que una vez que el Instalador Matriculado ingresa su trámite, lo pondrá en conocimiento en cada etapa del proceso a través de la dirección de correo electrónico validado, con el fin de que exprese fehacientemente su aceptación o toma de conocimiento según corresponda.

La Distribuidora comunicará todos los eventos que se produzcan durante el proceso, consignando los plazos asociados a los mismos, siendo entre otros, las aprobaciones, observaciones, rechazos o penalidades que correspondan según las normativas del ENARGAS al respecto. De esta forma se garantiza una participación efectiva del Futuro Usuario,

Dichas comunicaciones, se mantendrán hasta la aprobación de la inspección final (F 3.5 final) y contendrán un plazo de 3 días hábiles para que el Futuro Usuario responda. De no recibir respuesta por parte del Futuro Usuario dentro del plazo establecido, se asumirá su “**silencio en sentido positivo**”, entendiéndose que existe conformidad con el contenido de lo comunicado por la Distribuidora.

Con independencia del circuito de notificaciones señalado con anterioridad, el Futuro Usuario contará con una atención personalizada que la Distribuidora deberá tener disponible a los fines de evacuar todas las preguntas o dudas que se le presenten respecto de su trámite.

Asimismo, la Distribuidora deberá informar al Futuro Usuario respecto a la posibilidad de acceder a la atención personalizada en el primer contacto entre ambos, como así también deberá difundir dicha información a través de los canales habilitados para la atención del público.

5. Capacitación a Instaladores Matriculados

La Distribuidora, debe organizar programas o cursos periódicos de capacitación a los Instaladores Matriculados, conforme vayan introduciendo cambios en los procedimientos o en las herramientas tecnológicas que utilice para incorporar nuevos usuarios al servicio de gas por redes.

Estos programas de capacitación deben ser difundidos de manera efectiva a los Instaladores Matriculados habilitados de su jurisdicción asegurando que sean notificados mediante respuesta archivada.

La Distribuidora debe garantizar reglas claras de trabajo y un trato equitativo.

6. Canal de Comunicación Técnica con Instaladores Matriculados

La Distribuidora debe tener en su Portal Digital o herramienta similar, un canal de comunicación con el Instalador Matriculado para evacuar dudas, realizar consultas técnicas, propuestas, etc.

Todas las comunicaciones que se realicen por este canal deben quedar registradas de tal manera de garantizar su trazabilidad.

No obstante, si el Instalador Matriculado, aun habiendo hecho un adecuado uso de lo que ofrece el Portal digital o similar, tiene la necesidad fundada de ser atendido por personal técnico en cualquier etapa del proceso, la Distribuidora debe ofrecer esta opción a través de un contacto personalizado según quede establecido en su procedimiento.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional

Hoja Adicional de Firmas
Anexo firma conjunta

Número:

Referencia: Anexo I - Proyecto de Presupuestos Mínimos de Cumplimiento Obligatorio para la Incorporación de Nuevos Usuarios al Servicio de Gas por Redes.

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 4 pagina/s.