Reglamento de Servicio de Distribución

www.gasnor.com

Gasnor
Una empresa
del Grupo Naturgy

Condiciones generales

1 Ámbito de aplicación

Las presentes Condiciones Generales son aplicables a todos los servicios prestados por la Distribuidora de conformidad con sus Tarifas y Condiciones Especiales de los Servicios presentados ante, y autorizadas por la Autoridad Regulatoria.

2 Definiciones

Los siguientes términos tendrán los significados definidos a continuación:

A) 103 m3: 1000 metros cúbicos de gas.

B) Ajustes de Tarifas: El conjunto de las diferentes clases de ajustes de tarifas establecidas en el punto 9 de la Licencia.

C) Año Contractual: Un período de 12 meses consecutivos comenzando el 1º de mayo de cualquier año calendario y finalizando el 30 de abril del año calendario inmediato siguiente.

D) Autoridad Regulatoria: El Ente Nacional Regulador del Gas o cualquier autoridad regulatoria o gubernamental que en adelante lo reemplace.

E) Caloría: La cantidad de calor necesaria para elevar en un grado centígrado (1º C) la temperatura de un gramo de agua que se encuentre a quince grados centígrados (15º C) a la presión de 1,01325 bar (101,325 kilo pascales).

F) Cantidad Contratada: La cantidad máxima de gas especificada en el Contrato que la Distribuidora se obliga a estar en condiciones de transportar y entregar al Cliente en un área de entrega especificada o a un punto o puntos de entrega específicos.

G) Cañerías de Distribución: La red de cañerías de distribución con la cual se conectan las instalaciones de los Clientes.

H) Cliente: Cualquier persona física o jurídica que solicite o utilice el servicio de provisión y/o venta, de transporte o de almacenaje brindado por la Distribuidora en un lugar determinado o en varios lugares.

I) Conexión: Unión mecánica que se ejecuta entre una cañería de distribución y la tubería de servicio.

(i.1) **Tubería de Servicio:** Tubería que acomete en forma perpendicular al domicilio del Cliente y transporta el gas desde una cañería de distribución instalada frente al mencionado domicilio hasta la salida del medidor de consumo, incluyendo los elementos de vinculación (pilar o brida).

(i.2) **Separación de la tubería de servicio:** Cuando el/los medidores se localizan dentro de la propiedad, la tubería de servicio se divide en tubería de servicio externa y prolongación interna. La separación entre ambas tuberías está dada por el extremo de salida de la válvula que permite bloquear el suministro al inmueble en forma general desde la vía pública.

J) Consumidor: Es aquel Usu adquiere el Gas para consumo propio mediante medidor individual.

K) Contrato: Un contrato de servicio conforme al modelo adjunto a las Condiciones Especiales del presente Reglamento, o cualquier otro Contrato entre la Distribuidora y un Cliente, conforme al modelo presentado ante la Autoridad Regulatoria.

L) Decreto Reglamentario: Decreto Nº 1738/92, reglamentario de la Ley Nº 24.076.

M) Día: Un período de veinticuatro (24) horas consecutivas comenzando a las 06.00 hora local en el Punto de Entrega.

N) Distribuidora: Distribuidora de Gas GASNOR S.A.

O) Estación GNC: Una persona física o jurídica que expende gas natural comprimido para su uso como combustible para automotores, y cuenta con un medidor especial separado.

P) Firme o no Interrumpible: Una característica del servicio brindado a los Clientes de acuerdo con las Condiciones Especiales o contratos aplicables que no prevé interrupción, salvo en casos de una emergencia o Fuerza Mayor, o por las razones enumeradas en el Artículo 11 de las Condiciones Generales del Reglamento.

Q) Fuerza Mayor: Lo dispuesto por el Artículo 1730 del Código Civil y Comercial de la Nación.

R) Gas: significa Gas Natural procesado o sin procesar, Gas Natural que habiéndose licuificado se encuentra vaporizado, gas manufacturado, Gas Licuado de Petróleo (GLP), o combinaciones de estos gases, mezclado o no con aire, en un estado apto para ser inyectado en redes de distribución.

(r.1) **Gas Licuado de Petróleo (GLP):** significa Propano y/o Butano mezclado o no con hidrocarburos superiores gaseosos a presión atmosférica, en un estado indiluído, apto para ser inyectado en redes de distribución.

(r.2) **Gas Natural (GN):** conjunto de hidrocarburos gaseosos compuestos esencialmente por Metano, obtenido en la explotación de yacimientos.

(r.3) **Gas Natural Comprimido (GNC):** significa gas natural almacenado y/o transportado a una presión máxima de 200 bar, o a una superior autorizada por normas oficiales, a temperatura ambiente y apto para ser inyectado en redes de distribución.

S) Gran Usuario: Un Cliente que no utiliza el Gas para Usos Domésticos y que no es una Estación GNC, ni un Subdistribuidor, siempre que haya celebrado un Contrato de Servicio de Gas que incluya una cantidad mínima diaria contractual de 10.000 m3 en los casos de Clientes sujetos a las Condiciones Especiales de los Servicios FD o FT, o para el caso de los Clientes sujetos a las Condiciones Especiales de los Servicios ID o IT una cantidad mínima anual de 3.000.000 m3 y un plazo contractual no menor a doce meses en todos los casos.

T) Interrumpible: Una característica del servicio brindado de acuerdo con las Condiciones Especiales o Contratos aplicables, que prevé y permite interrupciones mediante el correspondiente aviso de la Distribuidora al Cliente.

U) Invierno o Período Invernal: El período de cinco meses consecutivos que comienza el 1º de mayo de cada año calendario y finaliza el 30 de setiembre del mismo año calendario.

V) kilocalorías o kcal: 1.000 Calorías.

W) Licencia: La licencia de Distribución otorgada a la Distribuidora por el decreto que aprueba las Reglas Básicas, su Apéndice y los demás Subanexos del mismo decreto.

X) Mes: Un período que comienza a las 06.00 hora local, en el Punto de Entrega, el primer día del mes calendario inmediato al siguiente.

Y) Metro Cúbico o Metro Standard: El volumen de Gas que ocupa un metro cúbico, cuando tal Gas se encuentra a una temperatura de quince grados centígrados (15ºC), y a una presión de 1,01325 bar (101,325 kilo pascales) absoluta.

Z) Período de Facturación: El período establecido en el artículo 14 (I) de las Condiciones Generales o en el Contrato respectivo que indica la frecuencia en la que se emitirán las respectivas facturas.

AA) Puntos de Entrega: Significa los puntos de las instalaciones de recepción utilizadas por el Cliente o por un tercero que actúe por cuenta del Cliente, donde el Gas es entregado por la Distribuidora según se acuerde en un Contrato de Servicio.

BB) Puntos de Recepción: Significa en los casos en que el Cliente compra directamente al Productor, (I) cuando el Transporte es contratado por el Cliente con un Transportista, los puntos de interconexión entre, el Sistema de Transporte y las instalaciones de la Distribuidora donde el Gas es recibido por la Distribuidora, y (II) cuando el Transporte es contratado por la Distribuidora, los puntos donde la Distribuidora o un tercero actuando por cuenta de ésta recibe el gas para su transporte.

CC) Reglamentaciones: Las normas, resoluciones y órdenes emitidas por la Autoridad Regulatoria que resulten aplicables a la Distribuidora o a los servicios que presta.

DD) Reglamento: El Reglamento del Servicio prestado a la Autoridad Regulatoria que incluye a las Condiciones Generales, las Condiciones Especiales del Servicio y los Modelos de Contratos de Servicio de Gas, y sus modificaciones aprobadas por la Autoridad Regulatoria.

EE) Servicio Residencial: Servicio con medidor individual separado para usos domésticos no comerciales. Los consumos para usos domésticos de equipos comunes al Consorcio o a los condóminos en los inmuebles de propiedad horizontal o en condominio, deberán contar con medidor individual separado.

FF) Servicio General: - G - El servicio para usos no domésticos (excluyendo Estaciones GNC y Subdistribuidores) en donde el Cliente habrá celebrado un Contrato de Servicio de Gas conteniendo una cantidad contractual mínima la cual en ningún caso será inferior a 103 m3 por día, durante un período no menor a un año.[1]

GG) Servicio General: - P - El servicio para usos no domésticos (excluyendo Estaciones GNC y Subdistribuidores) en donde el Cliente no tendrá una cantidad contractual mínima y no es atendido bajo un Contrato de Servicio de Gas.

HH) Sistema de Transporte: Es un sistema de gasoductos, primordialmente de alta presión operado por un transportista.

II) Subdistribuidor: Un Cliente que opera cañerías de Gas que conectan el sistema de transporte de un Transportista o el sistema de distribución de una Distribuidora, con un grupo de usuarios, autorizado por la Autoridad Regulatoria para actuar como Subdistribuidor.

JJ) Sub-zona: Las zonas geográficas delimitadas en la Tarifa. El ENARGAS podrá modificar cualquiera

[1] Modificación efectuada por el artículo 1° de la Resolución ENARGAS Nº I-4325/17

de los límites de las Subzonas y crear nuevas Subzonas, atendiendo a las prestaciones del servicio y/o los cambios que pudieran verificarse en las mismas. Incluso podrá establecer Subzonas para las cuales corresponda un mismo cuadro tarifario de transporte y/o de distribución, cuando el transporte de la materia prima se realice por ducto o cuando las circunstancias así lo vuelvan conveniente en términos de la defensa de los consumidores. Asimismo, adecuará los márgenes de distribución en los casos de cambio de tecnología de suministro.

KK) Tarifa: Es la lista de precios que cobre la Distribuidora por sus servicios comprendidos en el Reglamento establecidos inicialmente en el Subanexo III de la Licencia y las modificaciones a los mismos efectuadas conforme a la Licencia.

LL) Titular del Servicio: es la persona firmante de la Solicitud del Servicio o del Contrato de Servicio, quien adquiere por ello la condición de "Cliente" y/o "Consumidor o Usuario"; o el nuevo titular a partir de haberse efectuado el correspondiente trámite de cambio de titularidad.

MM) Transportista: Es la Licenciataria del Servicio de Transporte.

NN) Usos Domésticos: Aquellos usos no comerciales de Gas que son típicos de una vivienda de familia única, departamentos, pisos o pensiones, o sus partes comunes. Dichos usos incluyen, pero no están limitados a, cocinar, calentar agua, secar ropa, calefaccionar la casa y utilizar aire acondicionado.

OO) Usuario: es la persona física o jurídica que utiliza el servicio de distribución de gas por redes como destinatario final del mismo, independientemente del tipo de servicio suministrado.

PP) Usuario no Titular del Servicio: es la persona que efectivamente haya hecho uso del servicio, que para tal caso reviste la calidad de usuario sin tener el carácter de Titular del Servicio. La figura de Usuario no Titular del Servicio se configura exclusivamente en oportunidad de materializarse un trámite de cambio de titularidad.

QQ) Usuario Residencial: Es un Usuario del Servicio Residencial.

RR) Verano o Período Estival: El período de siete meses consecutivos que comienza el 1º de octubre de cualquier año calendario y finaliza el 30 de abril del año calendario inmediato siguiente.

3 Reglas de alcance general

A) Reglamento del Servicio. Difusión

La Distribuidora deberá entregar, bajo constancia, al momento de contratar el servicio, una copia, en soporte físico, del presente Reglamento del Servicio de Distribución a todo nuevo Cliente. Solo se podrá suplantar la comunicación en soporte físico si el titular del servicio optase de forma expresa por utilizar cualquier otro medio alternativo de comunicación que la Distribuidora ponga a disposición.
Por otra parte, el Reglamento del Servicio de Distribución deberá estar a disposición para su entrega en soporte físico a quien lo requiera, en todas sus oficinas de atención al público y eventualmente mediante otros medios que la Distribuidora pudiera disponer.

B) Aplicación de Condiciones Especiales y Contratos de Servicio

Las presentes Condiciones Generales rigen para todas Tarifas y forman parte de todos los Contratos de Servicio para el suministro de Gas a menos que sean específicamente modificadas por las Condiciones

Especiales aplicables, o por términos especiales escritos en un Contrato de Servicio y que forman parte del mismo.

La omisión de la Distribuidora en hacer cumplir cualquier disposición, términos o condiciones estipulados en el presente Reglamento no se considerará como una renuncia a exigir su cumplimiento en lo sucesivo. Las disposiciones del presente Reglamento serán aplicables en general a los servicios de distribución de gas propano/butano indiluído por redes, y a los servicios de los Subdistribuidores salvo disposición en contrario por parte de la Autoridad Regulatoria.

C) Facultades de los Representantes

Ningún representante de la Distribuidora o esta misma podrá modificar cualquier disposición contenida en este Reglamento, sin previa autorización de la Autoridad Regulatoria.
Ninguna modificación de los términos y condiciones de cualquier Contrato de Servicio tendrá vigencia salvo mediante la celebración de un nuevo Contrato de
Servicio.

D) Revisión del Reglamento y las Tarifas

El presente Reglamento está sujeto a las disposiciones que emita la Autoridad Regulatoria, la que podrá modificarlo según el procedimiento que establezca de oficio o a iniciativa de la Distribuidora.
Las Tarifas correspondientes a los servicios de la Distribuidora se modificarán según lo establecido en la Licencia. Todos los Contratos de Servicio se aceptan con sujeción a las reservas precedentes, siéndole aplicables todas las modificaciones a partir de la fecha de su respectiva vigencia.

4 Especificaciones de calidad

Gas Natural
En cualquier caso, las especificaciones de calidad del gas natural deberán encuadrar en lo reglamentado por la Resolución ENARGAS Nº I 259/08 y sus Anexos, o aquella que la Autoridad competente pudiera emitir en su reemplazo.

A) Poder Calórico

El poder calórico superior mínimo del Gas a ser entregado por la Distribuidora será de 8.850 kcal/m3. El poder calórico máximo del Gas a ser entregado por la Distribuidora será de 10.200 kcal/m3.

B) Impurezas

El Gas a ser entregado por la Distribuidora:

I) Estará libre (a la presión y temperatura corrientes en el gasoducto del Transportista) de arena, polvo, goma, aceites, hidrocarburos licuables a temperaturas superiores a cuatro grados centígrados bajo cero (-4º C) a cinco mil quinientos (5.500) kpa absoluta, impurezas, otras sustancias indeseables que pudieren ser separadas del gas, y otros sólidos o líquidos que lo tornarían no comerciable o causarían daño o interferirían con la correcta operación de las tuberías reguladores, medidores y otros dispositivos a través de los cuales fluye; y no contendrá sustancia alguna no contenida en el gas en el momento de su producción, con excepción de los restos de aquellos materiales y productos químicos necesarios para el transporte y entrega del Gas y que no provoquen en el mismo una imposibilidad de cumplir las especificaciones de calidad establecidas por el presente.

II) No contendrá más de tres (3) miligramos de sulfuro de hidrógeno por metro cúbico ni más de quince (15) miligramos de azufre entero total por metro cúbico de Gas, según lo determinado por los métodos standard de verificación.

III) No contendrá más de un 2 por ciento (2%) por volumen de dióxido de carbono, y una cantidad de inertes totales de no más de un 4 por ciento (4%).

IV) Estará libre de agua en estado en estado líquido, y contendrá no más de sesenta y cinco (65) miligramos de vapor de agua por metro cúbico de Gas, en condiciones standard.

V) No superará una temperatura de cincuenta grados centígrados (50º C).

VI) Las partículas sólidas no superarán 22,5 kg/MM de m3, con un tamaño no superior a 5 micrómetros.

VII) Las partículas líquidas no sufrirán los 100 litros/MM de m3.

C) Odorización

El Gas entregado por la Distribuidora será odorizado cuando sea requerido en virtud de las reglamentaciones de seguridad aplicables. La odorización por parte de la Distribuidora, de ser requerida por las leyes o reglamentaciones aplicables, no se interpretará como que interfiere con la comercialización del gas entregado.

D) Incumplimiento de Especificaciones

Si el gas natural entregado por la Distribuidora no se ajustara, en cualquier momento, a cualquiera de las especificaciones estipuladas en este Reglamento, entonces, contra notificación dada por el Cliente a la Distribuidora, el Cliente podrá, a su opción, rehusarse a aceptar la entrega mientras se encuentre pendiente la corrección por parte de la Distribuidora.

Propano Comercial y/o Butano Comercial y/o su mezcla
Las especificaciones de calidad se regirán por las Normas y Reglamentaciones emitidas o a emitir por la Autoridad Competente.

5 Obtención del servicio

A) Solicitud de Servicio

La solicitud del servicio de Gas podrá efectuarse en cualquier oficina de la Distribuidora personalmente, por teléfono, telefax, por correo postal, por correo electrónico o página web de la Distribuidora, si esta última estuviera habilitada al efecto.

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.

El firmante de la Solicitud del Servicio o del Contrato de Servicio, adquiere por ello el carácter de Titular del Servicio en el domicilio de consumo donde el mismo se solicita. El Titular del Servicio, en tanto Usuario, beneficiario directo del consumo del servicio solicitado, se constituye por ello, en el responsable de la facturación generada por el servicio prestado.

La obligación de pago que surge del servicio prestado es de carácter estrictamente personal y se atribuye a aquel que efectivamente lo utilizó, independientemente de la titularidad dominial del inmueble donde ese servicio se presta.

En virtud del carácter personal del servicio, para acceder al mismo no se necesitan requisitos especiales en cuanto a la situación bajo la cual el solicitante ocupa el inmueble en el cual se suministrará el servicio solicitado, bastando para el caso de ocupantes no propietarios ni inquilinos, cualquier instrumento con valor probatorio suficiente donde conste que la persona que solicita el servicio se domicilia en dicho inmueble.

B) Selección de Condiciones Especiales

La Distribuidora, a solicitud, asistirá al Cliente en la selección de las Condiciones Especiales del Servicio o de los Servicios que resulten adecuados. El Cliente podrá ser aceptado para, y podrá elegir que se le preste el servicio de acuerdo a distintas Condiciones Especiales.

La Distribuidora determinará las Condiciones Especiales del Servicio o de los Servicios a disposición del Cliente. La Distribuidora efectuará tal selección en base a la información suministrada por el Cliente o mediante inspección, a elección de la Distribuidora.

Cuando más de un servicio esté a disposición de un Cliente en particular, la Distribuidora tendrá en todo momento la obligación de asistir a tal Cliente en la selección de las Condiciones Especiales de cada Servicio más favorable a sus necesidades individuales, y hará todos los esfuerzos razonables para que dicho Cliente reciba cada servicio bajo las Condiciones Especiales más ventajosas para el mismo. La Distribuidora deberá contratar Transporte Firme para su Demanda Prioritaria y por al menos 10 años de duración, a partir del año 2020, de manera que todos los servicios incluidos en la Demanda Prioritaria sean garantizados con Transporte Firme de una Transportista. Asimismo, no podrán restringir la capacidad de transporte firme contratada al momento de la emisión del acto de aprobación del presente Reglamento.

C) Depósito de Garantía

La Distribuidora podrá requerir un Depósito de Garantía a todo Usuario No Residencial que requiera la reconexión de un servicio que le haya sido retirado por mora y exigirlo antes de reconectar el mismo. El depósito deberá ser igual al monto total de las facturas que observaron mora durante los últimos doce meses antes del pedido de reconexión; esta garantía no exime al Usuario del pago de las facturas en mora más las cargas que correspondieren.

Esta garantía será considerada como pago a cuenta de facturas futuras del Cliente, a partir de la tercera facturación posterior a la reconexión del servicio.

El depósito de garantía no devengará interés alguno y el saldo que existiese al momento de finalizar definitivamente el servicio al Usuario será puesto a disposición del mismo dentro de los tres (3) días hábiles de haber finalizado definitivamente el servicio.

D) Liquidación de Deudas Anteriores

La Distribuidora no suministrará el servicio a ex clientes hasta tanto se haya pagado o de otro modo cancelado cualquier y toda deuda con la Distribuidora por servicio anterior.

E) Conexiones del Servicio

El Cliente estará obligado a pagar el costo de la conexión y de la instalación de la tubería de servicio externa, según lo estipulado en el Artículo 7 de estas Condiciones Generales, a menos que la Distribuidora renuncie a ello.

F) Permisos y Certificados

La Distribuidora de ser necesario, solicitará cualesquier permisos necesarios para extender su cañería e instalar conexiones de servicio y no estará obligada a prestar el servicio hasta tanto se le concedan dichos permisos.

La Distribuidora podrá requerir al Cliente que no sea un Usuario de Servicio Residencial - R o Servicio General - P, con consentimiento de éste, todos los instrumentos necesarios que dispongan servidumbres o derechos de paso y podrá también requerirle que registre o inscriba tales documentos ante las autoridades correspondientes. La Distribuidora podrá también solicitar al Cliente que obtenga permisos, consentimientos y certificados necesarios para el inicio del servicio.

Si el Cliente no fuera el propietario de las instalaciones o de la propiedad intermedia entre las instalaciones y las cañerías de la Distribuidora, el Cliente deberá obtener del propietario o propietarios correspondientes, el consentimiento necesario para la instalación y mantenimiento, en tales instalaciones o en o alrededor de tal propiedad intermedia, de todo el equipamiento necesario para el suministro de Gas.

G) Falta de Pago

Si el Cliente no pagare una factura de servicio a la fecha en que fuera exigible, se devengarán intereses sobre la porción impaga, a partir de la fecha de vencimiento y hasta la fecha de efectivo pago.

En el caso de usuarios Residenciales, la tasa máxima de interés a aplicar no podrá exceder una vez y media la tasa pasiva nominal anual para operaciones de depósitos a plazo fijo tradicional a TREINTA (30) días del Banco de la Nación Argentina.

Para los usuarios SDB la tasa máxima de interés a aplicar no podrá exceder una vez la tasa de interés activa nominal anual de cartera general a TREINTA (30) días del Banco de la Nación Argentina.

La Distribuidora deberá entregar la factura correspondiente al usuario SDB con una anticipación mínima de SESENTA (60) días corridos a la fecha de su vencimiento.

En el caso de los usuarios No Residenciales, excepto usuarios SDB, la tasa máxima de interés a aplicar no podrá exceder una vez y media la tasa activa nominal anual de cartera general a TREINTA (30) días del Banco de la Nación Argentina.

Los intereses se calcularán aplicando la tasa correspondiente al último día del mes anterior al de la efectivización del pago. En caso que los días de mora abarquen más de un mes.

H) Modificaciones de las Condiciones Especiales

Con posteridad a la selección inicial de un Servicio, el Cliente notificará por escrito a la Distribuidora cualquier modificación en el carácter o uso del Gas que pudiera afectar la selección de las Condiciones Especiales aplicables. Si la modificación en el carácter del Servicio o uso del Gas implica una modificación en las Condiciones Especiales aplicables, dicha modificación podrá comenzar el primer día del mes siguiente.

I) Solicitud de Cambio de Titularidad y/o de Servicio

La factura por el servicio prestado se emite en función del destino bajo el cual el mismo fue requerido, a nombre del "Titular del Servicio".

Si por cualquier causa, quien reviste el carácter de "Titular del Servicio" perdiera la condición de "Usuario" –destinatario final del servicio contratado–, o modificase el destino del servicio, se deberá realizar el respectivo trámite de cambio de titularidad y/o de servicio.

En caso de detectarse la existencia de un "Usuario no Titular del Servicio", o de un uso distinto al de las condiciones bajo las cuales el mismo se solicitó, la Distribuidora deberá intimar al usuario a realizar el cambio de titularidad y/o de servicio. La intimación deberá ser mediante nota dirigida a quien formalmente, conforme los registros de la Distribuidora, resulta ser el "Titular del Servicio", y al "domicilio de suministro" donde el servicio se presta. Si eventualmente, este último difiere del domicilio postal, la notificación se deberá cursar a ambos.

Dicha nota deberá otorgar un plazo de DIEZ (10) días hábiles contados desde su entrega para iniciar el correspondiente trámite de cambio de la titularidad. A los efectos del plazo, se considerará como fecha de entrega de la intimación, la del acuse de recibo o, en su defecto, la fecha de imposición postal. Transcurrido dicho plazo la Distribuidora quedará facultada a proceder al cierre del suministro y retiro del medidor correspondiente.

El trámite de cambio de titularidad y/o de servicio será gratuito y podrá solicitarlo todo aquel que exhiba cualquier prueba documental suficiente que acredite la vinculación con el servicio. Podrá iniciarse personalmente en las oficinas comerciales de la Distribuidora o por los medios habilitados por esta al efecto.

Ante un cambio de titularidad, si el nuevo Titular del Servicio ya se encontraba haciendo uso del mismo, el interesado deberá aportar la documentación que acredite la fecha desde la cual comenzó a ser Usuario no Titular del Servicio, a fin de atribuir la responsabilidad de la facturación del consumo realizado a quien efectivamente haya hecho uso del servicio.

Si se acredita que el nuevo titular ya se encontraba haciendo uso del servicio con anterioridad a la fecha de lectura del medidor incluida en el último período facturado, la factura a emitir por el período corriente será a nombre de este. En caso contrario, 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.

A los fines de la facturación al nuevo usuario, si el cambio de titularidad se produce con llave abierta, se considerará como fecha de alta del nuevo titular, la correspondiente a la lectura final del medidor realizada al titular que se da de baja; en caso contrario, será la fecha de habilitación con gas del medidor. En ambas situaciones, la referida fecha será la fecha de lectura anterior en la primera factura que se emita al nuevo titular del servicio.

El cambio de titularidad o de servicio, implica la terminación del servicio prestado a favor de un anterior usuario titular del servicio y el inicio de una nueva relación de servicio, en la cual, el nuevo usuario titular no deberá verse afectado por la historia de consumos del primero.

La Distribuidora no podrá reclamar deudas anteriores al cambio de titularidad al nuevo titular del servicio, ya sea propietario o legítimo tenedor del inmueble en donde se presta el servicio, salvo por los períodos en que hubiera sido "Usuario no Titular del Servicio" conforme surja de la documentación aportada en el trámite. Tampoco podrá cobrar ningún tipo de cargo por reconexión en el caso de que se haya procedido a cortar el servicio al anterior titular.

No podrá negarse el cambio de titularidad del servicio a su favor a quien cumpla las condiciones reglamentarias, si el anterior titular –recibiendo el servicio en el inmueble en el que dicho cambio se solicita– registrara deuda con la Distribuidora.

6 Extensiones de cañerías

La Distribuidora construirá, poseerá y mantendrá cañerías de distribución situadas en calles, carreteras o servidumbres utilizadas o utilizables como parte de su sistema de distribución. La realización de un aporte por parte del Cliente, no dará al mismo ninguna participación en las instalaciones, recayendo la propiedad de las mismas exclusivamente en la Distribuidora, sin perjuicio de lo establecido en el Artículo 16 incisos b) y c) de la Ley, en su reglamentación y en el punto 8.1.3. de la Licencia.

La Distribuidora tendrá prioridad para llevar a cabo extensiones de la Red de Distribución. En caso de no aceptar la Distribuidora tal extensión cuando esta fuera solicitada por terceros, la Autoridad Regulatoria puede autorizar a terceros llevar a cabo dicha extensión y determinar las reglas que regirán su operación e interconexión con la Red de Distribución, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 16 incisos b) y c) de la Ley, su reglamentación, y en el punto 8.1.3. de la Licencia.

7 Servicios de gas

A) Reglas Generales

La Distribuidora estará obligada a aceptar toda solicitud de conexión a la Red de Distribución existente, siempre que la misma se realizare bajo los términos de este Reglamento y las Tarifas y que el Sistema de Distribución tenga la capacidad disponible necesaria para cubrir este servicio.Si la Distribuidora deniega una solicitud deberá notificar a la Autoridad Regulatoria y tal decisión estará sujeta a la revisión de dicha Autoridad.

Las solicitudes de conexión cuya satisfacción implique la necesidad de extender el Sistema de Distribución, estarán sujetas a las condiciones establecidas en los Artículos 16 y 29 de la Ley, su reglamentación y el punto 8.1.3. de la Licencia.

Los medidores serán suministrados por la Distribuidora e instalados por la misma o por personal habilitado. Los sistemas de regulación, propiedad del Cliente, serán provistos e instalados a cargo del Cliente por personal habilitado.

El Cliente consultará a la Distribuidora respecto al punto exacto en el cual la tubería del servicio ingresará al edificio antes de instalar la tubería interior de Gas o de comenzar cualquier trabajo que dependa de la ubicación de la tubería del servicio. La Distribuidora determinará la ubicación de la tubería del servicio dependiendo de las restricciones físicas en la calle y otras consideraciones prácticas.

El servicio de Gas será suministrado a las instalaciones de un Cliente a través de una única tubería de servicio salvo cuando, a juicio de la Distribuidora sus consideraciones económicas condiciones o volumen de las necesidades del Cliente, determinen que sea deseable para la Distribuidora instalar más de una

tubería de servicio.

B) Pago por el Cliente

El Cliente deberá pagar el costo de conexión y de instalación de la tubería de servicio externa. La realización de cualquier pago no dará al Cliente participación alguna en la conexión ni en la tubería de servicio externa, recayendo la propiedad exclusivamente en la Distribuidora.

C) Modificación en las Instalaciones existentes

La modificación en la ubicación de la tubería de servicio externa existente y/o instalaciones de medición solicitada por el Cliente, debe ser aprobada por la Distribuidora y se realizará a cargo del Cliente.

8 Medición y equipos de medición

A) Generalidades

I) La Distribuidora podrá, a su discreción, instalar y mantener un único medidor o dispositivo de medición para el servicio en virtud de las Condiciones Generales de cada Servicio bajo las cuales el Cliente recibe el servicio. Siempre que sea posible el medidor estará ubicado en el exterior. De no poder ubicarse en el exterior el medidor podrá instalarse de modo que pueda leerse desde el exterior del edificio mediante un dispositivo de lectura de medidor a distancia.

II) De ser requerido por un Cliente, podrá instalarse, si es factible, un equipo de lectura de medidor a distancia que transmita la lectura de un medidor a un registro de repetición ubicado fuera del edificio. No obstante, deberá permitirse a la Distribuidora acceso al medidor interior en todo momento razonable. El costo de instalación correrá por cuenta del Cliente.
El pago no dará al Cliente participación alguna en el equipo instalado, recayendo la propiedad exclusivamente en la Distribuidora.

III) El equipo de la Distribuidora deberá reemplazarse toda vez que se considere necesario y podrá ser retirado por la Distribuidora en cualquier momento razonable después de la interrupción del servicio. Ello será a cargo de la Distribuidora.

La Distribuidora seleccionará el tipo y marca del equipo de medición y podrá, periódicamente, cambiar o alterar dicho equipo; su única obligación consiste en proporcionar medidores que brinden registros precisos y adecuados a los efectos de la facturación.

B) Responsabilidad del Cliente

El Cliente proporcionará y mantendrá un espacio adecuado para el medidor y equipo conexo. Dicho espacio estará tan cerca como sea posible del punto de entrada del servicio y estará asimismo adecuadamente ventilado, seco y libre de vapores corrosivos, no sujeto a temperaturas extremas y será de fácil acceso para los empleados de la Distribuidora. El Cliente no adulterará, ni modificará ni retirará medidores u otros equipos, ni permitirá acceso a los mismos, salvo a los empleados autorizados de la Distribuidora. En caso de pérdida o daño a los bienes de la Distribuidora por acto o negligencia del Cliente o sus representantes o empleados, o en caso de no devolver el equipo suministrado por la Distribuidora, el Cliente deberá pagar a la Distribuidora el monto de tal pérdida o daño ocasionado a los bienes.

C) Acceso a las instalaciones del Cliente

La Distribuidora tendrá derecho a acceder razonablemente a las instalaciones del Cliente, y a todos los bienes suministrados por la Distribuidora, en todo momento razonable, a los efectos de inspeccionar las

instalaciones del Cliente inherentes a la prestación del servicio, lectura de medidores o inspección, verificación, o reparación de sus instalaciones, utilizadas en conexión con el suministro del servicio, o para el retiro de sus bienes. Los costos de dichas tareas quedarán a cargo de la Distribuidora salvo que las mismas hayan sido ocasionadas por actos u omisiones del Cliente.

D) Autorización para la conexión y reconexión de Gas

Solamente los empleados o representantes debidamente identificados de la Distribuidora estarán autorizados a conectar el Gas en cualquier nuevo sistema, o en cualquier antiguo sistema de tuberías del cual se hubiera interrumpido el uso del servicio de Gas.

E) Verificación de Medición

I) **Reglas Generales**

La verificación de medición es la práctica en la cual un Cliente, mediante el uso de un medidor de verificación de Gas, monitorea o evalúa su propio consumo a efectos contables o de control de consumo. Los medidores de verificación son equipos para la medición de volúmenes de consumo de Gas.

II) **Instalación de Equipo de Verificación de Medición**

El Cliente actuando conjuntamente con la Distribuidora podrá instalar, mantener y operar, a cargo del Cliente, el equipo de verificación de medición que desee, siempre y cuando tal equipo así instalado no interfiera con la operación del equipo de medición de la Distribuidora en el Punto de Entrega o cerca del mismo.

III) **Responsabilidad del Cliente**

Antes de instalar cualquier equipo de verificación de medición, el Cliente deberá contactar a la Distribuidora de modo que la Distribuidora pueda determinar si el equipo de verificación de medición propuesto puede ocasionar una caída de presión en las instalaciones del Cliente. En caso de considerar necesaria tal determinación, la Distribuidora podrá solicitar al Cliente que presente planos detallados y especificaciones relativos a la instalación propuesta.

En caso de que la Distribuidora demuestre sumariamente que podría producirse una caída significativa en la presión, rechazará la instalación propuesta.

IV) **Limitación de Responsabilidad**

La propiedad de todos los dispositivos de verificación de medición recaerá en el Cliente, y éste será responsable de todas las consecuencias en relación con dicha propiedad, inclusive la exactitud de medición del equipo, la lectura de medidor y la responsabilidad resultante de la presencia, instalación y operación del equipo, y el mantenimiento y reparación del mismo. Cualquier costo adicional resultante de, y atribuible a, la presencia, instalación y operación de los medidores de verificación, correrá por cuenta del Cliente.Esta responsabilidad del Cliente incluirá, a título enunciativo, demandas por daños y perjuicios ocasionados por la presencia, instalación o falta de seguridad en la operación de dicho dispositivo por parte del Cliente, reclamos por facturación inadecuada, honorarios de abogados y costos conexos.

F) Instalación del Equipo de Medición

Todas las instalaciones de equipo de medición de las entregas conforme a estas Condiciones Generales se efectuarán de tal forma que permitan una determinación precisa de la cantidad de Gas entregada y una verificación inmediata de la precisión de medición. El Cliente deberá tener debido cuidado en la instalación, mantenimiento, y operación del equipo regulador de presión a fin de evitar cualquier imprecisión en la determinación del volumen de Gas entregado en virtud de estas Condiciones Generales.

G) Ajuste y Mantenimiento de Equipo de Medición

Cada parte tendrá derecho a estar presente en el momento de instalación, lectura, limpieza, cambio,

reparación, inspección, comprobación, calibración, o ajuste efectuados en conexión con el equipo de medición involucrado en la facturación y utilizado en la medición o verificación de la medición de entregas conforme a estas Condiciones Generales. Los registros de tal equipo de medición permanecerán en manos de su propietario, pero a solicitud, cada parte presentará a la otra copia de sus registros y gráficos, junto con sus cálculos para inspección y verificación.

H) Comprobación de Medición y Equipo de Medición

La precisión de los medidores y equipo de medición de la Distribuidora será verificada por la Distribuidora a intervalos razonables, y, de ser solicitado, en presencia de representantes del Cliente. En caso de que el Cliente solicite una comprobación especial de cualquier equipo, las partes cooperarán para garantizar una inmediata verificación de la precisión de tal equipo.

El gasto de tales comprobaciones especiales correrá por cuenta del Cliente sólo si la solicitud de tales comprobaciones se efectuara con una frecuencia mayor a una vez cada 12 meses, o bien resultasen injustificadas.

I) Comprobación y Ajuste de Medidor y Equipo de Medición

Si, al efectuarse la comprobación, se encontrara que cualquier medidor o equipo de medición, inclusive el calorímetro registrador, tiene un error de no más de dos por ciento (2%), los registros anteriores de tal equipo serán considerados precisos en la contabilización de las entregas en virtud de las presentes Condiciones Generales, pero dicho equipo será ajustado para que registre correctamente. Si, al efectuarse la comprobación, se encontrara que cualquier medidor o equipo de medición fuera impreciso en más o en menos un dos por ciento (2%), el equipo será ajustado para registrar correctamente, y el volumen de Gas entregado en virtud de estas Condiciones Generales será corregido a error cero. La Distribuidora y el Cliente podrán acordar que algún instrumento sea corregido cuando presente un margen de error mayor al aquí establecido.

J) Ajuste de Facturación

Si, al efectuarse la comprobación, cualquier medidor o equipo de medición se encontrara que presenta un margen de error mayor a un dos por ciento (2%), entonces cualquier lectura de medidor anterior será corregida a error cero para cualquier período que se conozca con precisión.

En caso de que el período no se conozca o acuerde en forma precisa, tal corrección será para el menor entre (I) un período que se extienda a la mitad del tiempo transcurrido desde la fecha de la última comprobación, o (II) el período normal de facturación. El ajuste de facturación que refleje dicha corrección se efectuará a la cuenta del Cliente.

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) estimando la cantidad de entrega mediante las entregas efectuadas durante períodos bajo condiciones similares cuando el medidor registraba en forma precisa.

I) Manipuleo indebido

En caso que se estableciera que los servicios, medidores, reguladores u otro equipo de la Distribuidora en las instalaciones del Cliente han sido manipulados indebidamente, el Cliente deberá hacerse cargo de todos los costos incurridos por la Distribuidora inclusive, a título enunciativo y no limitativo, lo siguiente: (1) investigaciones, (2) inspecciones, (3) costo de juicios penales o civiles, (4) honorarios legales, y (5) instalación de cualquier equipo protector considerado necesario por la Distribuidora.

M) Sellos y Trabas

La Distribuidora deberá sellar y precintar, y podrá trabar, todos los medidores o recintos que contengan medidores y equipos conexos de medición. Ninguna persona salvo un empleado debidamente autorizado de la Distribuidora deberá romper o remover un sello, precinto o traba de la Distribuidora.

9 Cargos por servicios adicionales

La Licenciataria estará obligada a realizar tareas no remuneradas por la tarifa, cuyos cargos hayan sido autorizados por la Autoridad Regulatoria, y sean abonados por los respectivos destinatarios.

En el caso de que las tareas asociadas a los cargos aprobados insumieren para su realización, dadas las circunstancias particulares de los servicios a realizarse, costos sustancialmente diferentes a los aprobados, la Licenciataria podrá requerir a la Autoridad Regulatoria su modificación, documentando tal petición.

10 Características del servicio

A) Continuidad del Servicio

La Distribuidora hará todo lo razonablemente posible para brindar un suministro del servicio regular e ininterrumpido de acuerdo con las Condiciones Especiales del servicio de que se trate, pero si la Distribuidora suspendiera, restringiera o discontinuara el suministro por cualquiera de las razones estipuladas en el Artículo 11 de estas Condiciones Generales, o si el suministro del servicio se viera interrumpido, restringido, fuera deficiente, defectuoso o fallara en razón de una situación de emergencia o un caso de Fuerza Mayor o por cualquier otra causa ajena a la Distribuidora, la Distribuidora no será responsable por cualquier pérdida o daño, directo o consecuente, resultante de tal suspensión, discontinuidad, defecto, interrupción, restricción, deficiencia o falla.

B) Emergencias

La Distribuidora podrá restringir o interrumpir servicio a cualquier Cliente o Clientes, independientemente de las Condiciones Especiales del sistema si, a su solo juicio, tal acción previniera o mejorara la situación de emergencia. El ejercicio de tal derecho estará sujeto a revisión de la Autoridad Regulatoria.

C) Limitaciones

La Distribuidora se reserva el derecho de: establecer limitaciones sobre el monto y el carácter del servicio de gas que suministrará; rehusar el servicio a nuevos Clientes o Clientes ya existentes para carga adicional si la Distribuidora no puede obtener suministro suficiente para dicho servicio; rechazar solicitudes de servicio o servicio adicional cuando tal servicio no se encuentre disponible o cuando dicho servicio pueda afectar el suministro de Gas a otros Clientes o por otras razones que resulten justificadas y suficientes. El ejercicio de tales derechos por parte de la Distribuidora está sujeto a revisión por la Autoridad Regulatoria.

D) Fuerza Mayor

La Distribuidora se reserva el derecho de restringir o discontinuar el suministro del servicio de Gas al Cliente en caso de Fuerza Mayor, según lo definido en el Artículo 2 de estas Condiciones Generales. Si cualquiera de las partes estuviera incapacitada para cumplir sus obligaciones por razones de Fuerza Mayor (excepto la obligación exigible de pagar cualquier suma de dinero), previa notificación escrita por medio fehaciente, incluyendo los detalles completos dentro de un plazo razonable de ocurrido el hecho, las obligaciones de ambas partes, en la medida que se viesen afectadas por tal Fuerza Mayor, serán suspendidas mientras se mantenga la incapacidad así causada, y sin exceder el período correspondiente. La fuerza mayor no eximirá a la parte de su responsabilidad por su negligencia concurrente o en el caso de su omisión en emplear la debida diligencia para remediar tal situación y remover la causal con la diligencia adecuada y con toda la razonable prontitud.

11 Causas de suspensión o terminación

A) Por la Distribuidora

La Distribuidora tendrá derecho a suspender o discontinuar su servicio por cualquiera de las siguientes razones:

I) Para efectuar reparaciones, modificaciones o mejoras en cualquier parte de su sistema, previa notificación al Cliente;

II) Para cumplir de buena fe con cualquier orden o directiva gubernamental, ya sea Nacional, Provincial o Municipal o de la Autoridad Regulatoria, sin prejuicio de que dicha orden o directiva pueda posteriormente considerarse inválida;

III) Falta de pago de cualquier factura por servicio suministrado; no obstante, la falta de pago de un servicio comercial no constituirá una razón para discontinuar el servicio domiciliario del Cliente salvo en los casos de desviación del servicio;

IV) Manipulación indebida de cualquier tubería, medidor, u otra instalación de la Distribuidora;

V) Declaración fraudulenta en relación a la utilización del servicio del Gas;

VI) Incumplimiento del Cliente de cualquiera de las presentes Condiciones Generales;

VII) Reventa de Gas a terceros sin la aprobación de la Distribuidora, cuando constituya una desviación en relación a la utilización previamente declarada;

VIII) Negativa a celebrar contrato por los servicios;

IX) Si a juicio de la Distribuidora, la instalación del Cliente se hubiera tornado peligrosa o defectuosa;

X) Incrementos no autorizados en el tamaño o capacidad total del equipamiento del Cliente;

XI) En caso de insolvencia o de quiebra del Cliente;

XII) En caso de que se impidiera injustificadamente a la Distribuidora el acceso a su medidor u otras instalaciones del servicio, o se obstruyera el acceso a las mismas, o dicho acceso fuera peligroso, o si otras normas y reglamentaciones de la Distribuidora son violadas.

XIII) Negativa de un Cliente que recibe servicio interrumpible a discontinuar el uso de Gas después de recibir la notificación debida; y

XIV) Negativa o falta de respuesta a realizar el trámite de cambio de titularidad y/o servicio, en caso de detectarse la existencia de un "Usuario no Titular del Servicio", o de un uso distinto al de las condiciones bajo las cuales se solicitó el servicio, previa notificación y una vez vencido el plazo otorgado para su regularización.

B) Renuncias

Si se diera por terminado el servicio de Gas por cualquiera de las razones precedentes, tal terminación no será considerada una renuncia a cualquier otro derecho de la Distribuidora. La omisión de la Distribuidora en ejercer su derecho a la terminación del Servicio o cualquier otro derecho no se considerará una renuncia a ejercerlo en lo sucesivo.

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.

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.

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) 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 visitar 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.

12 Restricción o interrupción

Toda vez que la Distribuidora, determine a su juicio, que resulta necesaria una restricción o interrupción de los servicios, está obligada a remitir al usuario el aviso correspondiente conforme a las circunstancias, e implementará tal restricción o interrupción de conformidad con los principios y procedimientos enumerados al final de este punto y de acuerdo con las Resoluciones que al respecto dicte la Autoridad Regulatoria.

A) El uso doméstico bajo las Condiciones Especiales - R será el último que se restrinja o interrumpa. La Distribuidora procurará causar el menor daño posible a los terceros considerando la finalidad del uso del Gas a fin de evitar, por ejemplo, el corte a instituciones de salud u otros centros asistenciales.

B) Los servicios interrumpibles serán restringidos o interrumpidos antes de la restricción o interrupción a los servicios firmes.

C) Con sujeción a las normas antedichas, los servicios interrumpibles serán interrumpidos o restringidos de acuerdo a la normativa que dicte la Autoridad Regulatoria.

D) En los casos en que la Licenciataria de Distribución, ya sea en forma directa o a través de sus contratistas -salvo casos de Fuerza Mayor para la Distribuidora-, ocasionare la interrupción del suministro a sus usuarios en forma generalizada, la Autoridad Regulatoria, en forma independiente a la sanción que le pudiere imponer, podrá fijar un monto de compensación a favor de los usuarios afectados, en una suma que no supere los DIEZ (10) Cargos Fijos por factura, tomando para ello el valor promedio de los cargos fijos vigentes al momento de la interrupción para esa subzona tarifaria. El pago de este resarcimiento deberá hacerse en el primer período de facturación posterior a la fecha de notificación de la resolución que lo imponga.

13 Instalación del cliente

A) Reglas Generales

El Cliente será responsable de proteger y mantener las instalaciones de la Distribuidora en sus predios, no pudiendo efectuarse ningún tipo de modificación en las mismas ni afectarlas en forma alguna sin consentimiento de la Distribuidora.

Ninguna modificación en el tamaño, capacidad total, o método de operación del equipamiento del Cliente se efectuará sin aviso previo por escrito a la Distribuidora.

La Distribuidora no otorga garantía, expresa o implícita, respecto a la suficiencia, seguridad u otras características de cualquier estructura, equipo, cables, tuberías, dispositivos o artefactos utilizados por el Cliente.

B) Tuberías y Equipos

Todos los equipos, tuberías y artefactos que utilicen Gas deberán contar con la aprobación de las autoridades competentes.

C) Suficiencia y Seguridad de la Instalación del Cliente

La Distribuidora no estará obligada a proporcionar el servicio de Gas hasta tanto la instalación del Cliente haya sido aprobada.

La Distribuidora deberá además rehusar su servicio, o discontinuar el mismo toda vez que considere que tal instalación o parte de la misma es insegura, inadecuada, o inapropiada para recibir el servicio, o que interfiere con, o menoscaba, la continuidad o calidad del servicio al Cliente o a otros Clientes.

D) Contrapresión o Succión

Cuando la naturaleza del equipo de Gas del Cliente es tal que puede ocasionar contrapresión o succión en el sistema de tuberías, medidores, u otro equipo conexo de la Distribuidora, el Cliente deberá suministrar, instalar y mantener dispositivos protectores apropiados sujetos a inspección y aprobación por parte de la Distribuidora.

E) Mantenimiento de la Instalación del Cliente

Toda instalación del Cliente será mantenida por el Cliente en las condiciones requeridas por las autoridades competentes y por la Distribuidora.

F) Inspección de la Distribuidora

La Distribuidora se reserva el derecho a inspeccionar las instalaciones del Cliente periódicamente a fin de garantizar el cumplimiento de las Condiciones Generales y las Condiciones Especiales aplicables del presente Reglamento.

G) Limitación de Responsabilidad

El Cliente liberará, indemnizará y mantendrá indemne a la Distribuidora, por toda pérdida, costo, gasto o responsabilidad por daños personales o pérdida de vida, o por daños y perjuicios, directos o consecuentes, que puedan surgir o resultar del uso del servicio de Gas en las instalaciones del Cliente, o de la presencia en tales instalaciones de cualquier equipo de la Distribuidora, salvo en los casos que se compruebe que la Distribuidora haya incurrido en incumplimientos de la normativa vigente.

14 Lectura de medidores y facturación

A) Prueba de Consumo

La cantidad de Gas medida por el medidor de la Distribuidora será definitiva y concluyente a los efectos de facturación, a menos que resulte necesario un ajuste del mismo de conformidad con estas Condiciones Generales.

B) Determinación de los Volúmenes de Gas Entregados

El volumen de gas entregado (V) en el período de facturación es el consumo registrado en los dispositivos estándar de medición (Vdesp), corregido por los factores de aplicación, mediante un instrumento electrónico de corrección o por cálculos que los determinen aplicando la siguiente fórmula:

$$V(m^3) = V_{desp} * F_T * F_P * F_Z$$

Siendo: **Factor de Temperatura,** FT, a una temperatura de 15°C (288,15 K absolutos)

$$F_T = \frac{288{,}15[K]}{T[K]}$$

Donde: T[K]: temperatura del gas en kelvin.
Factor de Presión, FP, a una presión de referencia de 1,01325 bar (101,325 kPa).

$$F_P = \frac{P_{barom}(bar) + P_{man}(bar)}{1{,}01325(bar)}$$

Donde: Pbarom (bar): presión barométrica o atmosférica promedio determinada para el lugar o calculada a partir de la presión de referencia y la altitud del lugar respecto al nivel del mar (bar).

Pman (bar): presión manométrica de medición (bar).

Factor de compresibilidad del gas, FZ.

Según el Report AGA Nº8 del año1992: "Compressibility Factors of natural Gas and other related hydrocarbon gases".

(b.1) Clientes con instrumento electrónico de corrección

(P > 0,5bar y Q > 9.000 m3/mes)

Deberá instalarse un instrumento electrónico de corrección (unidad correctora o computador) en los clientes con presión manométrica superior a 0,5 bar y caudal promedio mensual superior a 9.000 m3/mes.

Para estos clientes se determinarán los factores de corrección según las siguientes consideraciones:

Factor de Temperatura:

Para la determinación del factor de temperatura, la temperatura se determinará mediante un instrumento de indicación continua de fabricación estándar instalado de tal forma que pueda indicar adecuadamente la temperatura del gas que fluye a través del medidor.

Factor de Presión:

Para la determinación del factor de presión, la presión se determinará mediante un instrumento de indicación continua de fabricación estándar instalado de tal forma que pueda indicar adecuadamente la presión del gas que fluye a través del medidor como así también la presión barométrica.

Factor de Compresibilidad:

El Factor de compresibilidad se determinará por cálculo utilizando las temperaturas y presiones relevadas por los instrumentos y la calidad del gas que fluye a través del medidor determinada mediante cromatógrafos de línea, ajustando de esta forma el factor de compresibilidad a composición fija calculado por el instrumento electrónico de corrección, o bien utilizando la información de composición fija incorporada en los correctores, la cual será ajustada al momento de la habilitación, reparación o calibración del instrumento.

(b.2) Clientes sin instrumento electrónico de corrección

(P <= 0,5bar ó Q <= 9.000 m3/mes)

Los clientes con presión manométrica menor o igual a 0,5 bar o caudal promedio mensual menor o igual

a 9.000 m3/mes, se determinarán los factores de corrección según las siguientes consideraciones:

Factor de Temperatura:

El área de la Distribuidora se dividirá en zonas o localidades abastecidas. Se considerará válido el uso de la temperatura ambiente como estimación de la Donde la temperatura absoluta promedio ponderada de los últimos 5 (cinco) años, es:

$$T[K] = \frac{V(tot)}{\sum_{i=1}^{60} \frac{V_{(i)}}{T_mes_{(i)}}}$$

Se designa $V(tot) = \sum_{i=1}^{60} V_{(i)}$ como el volumen de gas facturado sin corrección que complete los últimos 5 (cinco) años, V(i) es el volumen de gas facturado sin corrección en el mes (i) y T_mes(i) es la temperatura media absoluta del mes (i).

Se determinará un factor de temperatura ambiente anual y de aplicación durante todo el año, para cada zona o localidad. Se realizará un mapa con el factor de corrección por temperatura que presenta cada zona o localidad. Si en una zona o localidad de la Distribuidora no hay mediciones registradas por el Servicio Meteorológico Nacional, se buscará la ciudad aledaña más cercana donde existan datos del SMN que sean representativos. Los datos de temperatura provistos por otro organismo presente en la región, que no sea el Servicio Meteorológico Nacional, debe ser autorizado por el ENARGAS.

Factor de Presión:

El área de la Distribuidora se dividirá en zonas o localidades abastecidas. El factor de presión a emplear debe considerar la presión barométrica promedio anual, que se obtiene del promedio de las presiones diarias, de los últimos 5 (cinco) años proporcionadas por el Servicio Meteorológico Nacional, o la calculada a partir de la altitud del lugar respecto al nivel del mar, de acuerdo con la ecuación teórica incluida en el AGA Report N° 7 “Measurement of Natural Gas by Turbine Meters” del año 2006:

$$P_{barom} = 101{,}325 \times (1 - 0{,}00002256 \times h)^{5{,}2554} \quad 5{,}2554$$

Donde: Pbarom= presión barométrica de la localidad (kPa).

h = altitud de la localidad (m). Las alturas de cada zona o localidad se medirán mediante un instrumento de Sistema de Posicionamiento Global (GPS), en cada Estación Reguladora de Presión que abastezca a esa zona o localidad. Las zonas o localidades abastecidas por más de una Estación Reguladora de presión, corresponderá al promedio de las alturas registradas en el conjunto de Estaciones.

La presión barométrica provista por otro organismo presente en la región, que no sea el Servicio Meteorológico Nacional, debe ser autorizado por el ENARGAS.

El cálculo del factor de presión se realizará anualmente y será único por zona o localidad abastecida y de aplicación durante todo el año. Se realizará un mapa con el factor de corrección por presión que presenta cada zona / localidad.

Factor de Compresibilidad:

El factor de compresibilidad se determinará, para clientes con presión manométrica superior a 0,5 bar, por cálculo según la norma AGA N° 8 del año 1992: “Compressibility factors of natural gas and other related hydrocarbon gases”.

Se determinará un factor de compresibilidad anual y de aplicación durante todo el año, para cada zona o localidad. Se realizará un mapa con el factor de corrección por compresibilidad que presenta cada zona o localidad.

Para clientes con presión manométrica <= 0,5 bar el factor de compresibilidad se tomará igual a 1 (uno).

Un desarrollo más detallado a lo planteado en la determinación de los volúmenes, podrá ser tenido en cuenta en los procedimientos internos de las prestadoras y puesto a consideración de la Autoridad Regulatoria.

(b.3) El peso específico del gas se determinará a partir de la composición del gas analizada mediante cromatógrafos de línea.

(b.4) La unidad de volumen a los efectos de la medición según la mencionado aquí, será de 1 (un) metro cúbico de gas a una temperatura de 15 grados centígrados (288,15 K), y a una presión atmosférica absoluta estándar de 1,01325 bar.

C) Determinación de la Unidad de Facturación

La unidad de facturación del Gas entregado de conformidad con estas Condiciones Generales será el metro cúbico. El cargo por metro cúbico consumido a facturar se determinará multiplicando el número de metros cúbicos de Gas entregado por el Poder Calórico del Gas entregado expresado en kilocalorías dividido por 9.300. Este procedimiento no será de aplicación a los cargos fijos por factura y a los cargos por reserva de capacidad de los servicios G, FD, y FT.

D) Determinación del Poder Calórico

El poder calórico del Gas por metro cúbico del gas entregado, mencionado aquí, se determinará mediante: (i) el/los cromatógrafo/s o calorímetro/s registrador/es que la Distribuidora tiene instalado/s en posiciones representativas, y se corregirá para convertirlos en base seca. El promedio aritmético de los registros del día será considerado como el poder calórico total del Gas para ese día, ó (ii) el cálculo por análisis fraccionario de muestras registradas en puntos representativos, tomadas mediante muestreadores continuos.

El poder calórico del mes de facturación es el promedio aritmético de los poderes calóricos diarios, calculados al finalizar el mes anterior de facturación, o bien el que resulte del análisis de la muestra obtenida del dispositivo de muestreo continuo cuyo accionamiento será proporcional al tiempo o al caudal.

E) Lectura Inicial

Cualquier Cliente que inicie el uso de Gas violando estas Condiciones Generales sin efectuar la solicitud del servicio y sin permitir que la Distribuidora lea el medidor, será responsable por el servicio suministrado a las instalaciones desde la última lectura del medidor inmediatamente anterior a la toma de posesión del Cliente, según lo indicado en los registros de la Distribuidora.

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 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 y 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.

G) Lectura del Medidor

Los medidores de Usuarios del Servicio Residencial se leerán bimestralmente.

Los medidores de Usuarios no Residenciales se leerán mensualmente.

Los periodos 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.

H) Facturas Estimadas

Cuando la Distribuidora no pueda leer el medidor, podrá estimar la cantidad de Gas suministrada y presentar una factura con consumo estimado, indicando en la misma que se trata de una lectura estimada ("LE"). Salvo caso de Fuerza Mayor, no se admitirán más de TRES (3) lecturas estimadas consecutivas, y tampoco más de TRES (3) lecturas estimadas por año calendario, correspondientes al mismo medidor. En los casos donde no hubiera libre acceso a la unidad de medición, la Distribuidora podrá superar dicho límite en tanto acredite haber efectuado acciones concretas a fin de contactar al usuario para obtener la lectura real del medidor.

A tal efecto, en oportunidad de la emisión de la segunda factura estimada, la Distribuidora deberá notificar al usuario, respecto a la imposibilidad de acceder al medidor para la toma de lectura. La notificación deberá informar acerca de los eventuales efectos que conlleva dicha situación y de los medios a disposición del usuario para que el mismo se contacte con la Distribuidora.

También podrá solicitarle al usuario que informe, por los canales que la Distribuidora hubiera habilitado, el estado del medidor.

Si, de todos modos, la lectura real no hubiera sido lograda, en oportunidad de la emisión de la tercera factura estimada, la Distribuidora deberá notificar tal situación, informando que a partir de la cuarta lectura estimada sin posibilidad de obtener la correspondiente lectura real, la Distribuidora está facultada a proceder al corte del suministro.

En oportunidad de la emisión de una cuarta factura estimada, la Distribuidora deberá notificar que se encuentra habilitada a concretar el corte de suministro en base al derecho que le asiste conforme a lo estipulado en el Artículo 11 inciso (a) apartado xii).

En ningún caso, la Distribuidora podrá efectuar más de seis estimaciones de consumo consecutivas. La Distribuidora deberá arbitrar los mecanismos previstos en el punto 6.7. de las Reglas Básicas de la Licencia de Distribución a los fines de poder tomar la lectura real o, eventualmente, efectuar el corte de suministro al usuario implicado.

Las estimaciones de consumo deben 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 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.

Cuando se obtenga la primera lectura real ("LR") con posterioridad a la factura emitida con consumo estimado, la Distribuidora deberá emitir la factura del período corriente en base a la lectura real y si surgieran diferencias a favor del usuario, deberán ser reintegradas en la misma.

I) Período de Facturación

Independientemente del ciclo de lectura del 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 tendidas 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 primero 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 proporcionar 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 lo 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 deber 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 usuario 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 lectura 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.

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 párrafo 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.

K) Cambios de Tarifas

En caso de vigencia de nuevas Tarifas durante un período de facturación, la facturación en dicho período se calculará promediando la anterior y la nueva Tarifa en base al número de días de vigencia de cada una de ellas en el período correspondiente.

L) Regímenes Tarifarios Preferenciales

En los casos de excepción en los que la tarifa incluida en la Licencia deba ser aplicada con los descuentos correspondientes a los regímenes tarifarios preferenciales que establezca el Poder Ejecutivo Nacional, la factura incluirá exclusivamente el monto neto de tales descuentos o subsidios. En el caso que el Poder Ejecutivo Nacional incurriese en mora mayor a quince (15) días corridos contados a partir de la fecha en la que hubiese correspondido la percepción en dinero por parte de la Distribuidora de dichos descuentos o subsidios, ésta facturará la Tarifa completa.

15 Reclamos

I) 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.

II) Libro de Quejas. La Distribuidora deberá disponer en cada una de las dependencias de atención al público de un Libro en el cual deben quedar asentadas los reclamos que formulen por escrito los usuarios y terceras personas, debidamente habilitado por la Autoridad de Control.

III) Sistema de Registración de Reclamos. La Distribuidora deberá disponer de un sistema integral de registración de reclamos, donde quedarán asentadas las presentaciones realizadas por los usuarios y terceras personas, por todas las vías de ingreso disponibles.

IV) Plazo de Resolución. Cuando un Cliente o Tercera Persona presente un reclamo, cualquiera sea el medio de recepción y el motivo que lo origina, la Distribuidora deberá resolverlo en un plazo de QUINCE (15) días hábiles de recibido el mismo, excepto los reclamos por emergencias y/o falta de suministro y en aquellos casos para los cuales la Autoridad Regulatoria establezca un plazo distinto al fijado precedentemente.

V) Notificación del cierre del reclamo. 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.

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 en 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.

VII) La Autoridad Regulatoria podrá requerir periódicamente un informe estadístico de los registros correspondientes a los reclamos recibidos por la Distribuidora.

16 Acceso discriminatorio

La Distribuidora estará obligada a permitir interconexiones con sus instalaciones y acceso a sus servicios de ventas, transporte y almacenaje sobre una base no discriminatoria; no obstante lo anterior la Distribuidora tendrá derecho a rehusar interconexiones o acceso a los servicios que a su juicio (a) no cumplan con las disposiciones del Reglamento, o (b) sean antieconómicas al evaluarlas conforme a los estándares comerciales normales. El ejercicio del derecho de la Distribuidora a rehusar la interconexión o el acceso a los servicios estará sujeto a revisión por parte de la Autoridad Regulatoria.

17 Requisitos para el servicio de transporte

En la medida que la Distribuidora preste el servicio de transporte a Clientes mediante la contratación de capacidad de transporte con un Transportista, el Cliente estará obligado a aceptar todas las Condiciones aplicables con relación al servicio de transporte establecidas en el «Reglamento del Servicio» y «Tarifas» del proveedor del servicio de transporte de la Distribuidora, en la misma forma que resulta aplicable a la Distribuidora como Cargador en virtud del «Reglamento del Servicio» y «Tarifas» de tal proveedor.

17 Servicios a grandes usuarios y estaciones GNC, conectados a subdistribuidores

I) La Distribuidora deberá proveer Servicios a los Grandes Usuarios y Estaciones GNC que se encuentren en la zona de un Subdistribuidor siendo de aplicación en tal caso la tarifa correspondiente al servicio respectivo.

II) En ningún caso el Subdistribuidor estará obligado a vender Gas a un gran usuario o a una estación GNC.

III) En el caso que a fin de prever el gas a un Cliente Gran Usuario o Estación GNC, se utilicen las instalaciones de un Subdistribuidor, el Subdistribuidor podrá cobrar a los mismos una Tarifa a determinar por la Autoridad Regulatoria, sin perjuicio de la Tarifa del Distribuidor que resulte aplicable.

Condiciones especiales

Servicio Residencial «R»

1 Disponibilidad

El servicio en virtud de estas Condiciones Especiales está disponible para cualquier Cliente para la compra de gas natural a la Distribuidora cuando:

(a) El Cliente desee el servicio de gas en virtud de estas Condiciones Especiales; y (b) El Cliente satisfaga los requisitos para el Servicio Residencial - R según la definición que figura en el Artículo 2 de las Condiciones Generales del Reglamento.

2 Ámbito de aplicación

Estas condiciones Especiales se aplicarán a todo el servicio de Gas prestado por la Distribuidora al Cliente bajo las presentes Condiciones Especiales.

3 Características del servicio

El servicio prestado en virtud de estas Condiciones Especiales se realizará sobre una base firme y no estará sujeto a reducción o interrupción, salvo por las razones enumeradas en los Artículos 10, 11 y 12 de las Condiciones Generales del Reglamento.

4 Obligación de entrega

El servicio prestado bajo estas Condiciones Especiales estará limitado a las necesidades del Cliente clasificado como Residencial - R según las limitaciones y definiciones aplicables que se incluyen en el Artículo 2 de las Condiciones Generales del Reglamento. No habrá obligación de entrega mínima o máxima en virtud de estas Condiciones Especiales.

5 Tarifas y cargos

Por el servicio prestado al Cliente en virtud de estas Condiciones Especiales, el Cliente pagará a la Distribuidora según la tarifa correspondiente la suma de (a) el Cargo fijo por factura, (b) el Cargo por metro cúbico de Gas multiplicado por los metros cúbicos de consumo; y (c) los restantes Cargos que resulten exigibles según lo establecido por las Condiciones Generales del Reglamento.

6 Facturación mínima

El cargo fijo por factura.[5]

[5] Modificación efectuada por la Resolución ENARGAS Nº 4313/17 rectificada por Resolución Nº 4325/17 (artículo 5º).

CONDICIONES ESPECIALES

Servicio General «P»

1 Disponibilidad

El servicio en virtud de estas Condiciones Especiales está disponible para cualquier Cliente para la compra de gas natural a la Distribuidora cuando:

A) El Cliente desee el servicio de Gas bajo estas Condiciones Especiales; y

B) El Cliente satisfaga los requisitos para el «Servicio General - Pequeños Usuarios» según la definición que figura en el Artículo 2 de las Condiciones Generales del Reglamento.

2 Ámbito de aplicación

Estas Condiciones Especiales se aplicarán a todo el servicio de Gas prestado por la distribuidora al Cliente bajo las presentes Condiciones Especiales.

3 Características del servicio

El servicio prestado en virtud de estas Condiciones Especiales se realizará sobre una base firme y no estará sujeto a reducción o interrupción, salvo por razones enumeradas en los Artículos 10, 11 y 12 de las Condiciones Generales del Reglamento.

4 Obligación de entrega

El servicio prestado bajo estas Condiciones Especiales estará limitado a las necesidades del Cliente clasificado como Servicio General - «P» según las limitaciones y definiciones aplicables que se incluyen en el Artículo 2 de las Condiciones Generales del Reglamento. No habrá obligación de entrega mínima o máxima en virtud de estas Condiciones Especiales.

5 Tarifas y cargos

Por el servicio prestado al Cliente en virtud de estas Condiciones Especiales, el Cliente pagará a la Distribuidora según la tarifa correspondiente la suma de (a) el Cargo fijo por factura, (b) el Cargo por metro cúbico de gas multiplicado por los metros cúbicos de consumo, y (c) los restantes Cargos que resulten exigibles según lo establecido por las Condiciones Generales del Reglamento.

6 Facturación mínima

El cargo fijo por factura.[6]

6 Modificación efectuada por la Resolución ENARGAS Nº 4313/17 rectificada por Resolución Nº 4325/17 (artículo 5º).

Gasnor

Una empresa
del Grupo Naturgy

www.gasnor.com

Emergencias: **0800 555 8800**

Servicio al cliente: **0810 444 1444**