

BUENOS AIRES,

SEÑOR MINISTRO:

Con agrado le hago llegar, adjunta, una síntesis de las principales auditorías practicadas por esta Auditoría General de la Nación (AGN) sobre el accionar regulatorio y de control del Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) y las empresas adjudicatarias de los servicios de transporte y distribución de energía eléctrica. De esta manera respondo a su requerimiento efectuado por nota ME y P 21/03 en lo referido a esta área específica.

El material que pongo a su disposición consta de un índice y una introducción donde se describe la metodología con que se compilaron los informes contenidos en el documento. A continuación se incluye la síntesis de los veinticuatro informes aprobados desde 1993 a la fecha, seleccionados del conjunto de trabajos de auditoría producidos por la Gerencia de Entes Reguladores y Privatizaciones.

Temáticas Auditadas

Los informes que se adjuntan abarcan los siguientes temas:

Cuadros tarifarios y cuestiones conexas.
Atención, Tramitación y Resolución de Reclamos.
Control de Calidad del Producto y del Servicio Técnico; Normas y Sanciones.
Seguridad en la vía pública.

Principales Hallazgos

A continuación, se resumen los principales hallazgos de los informes de auditoría sintetizados en el documento que se adjunta:

Cuadros Tarifarios y cuestiones conexas

Las verificaciones realizadas arrojan resultados coincidentes con los del propio ENRE en lo concerniente a la conformación y aprobación de los cuadros tarifarios de:

Edenor S.A., aprobados por las Resoluciones ENRE 42/94, 110/94 y 185/94 (cfr. Resolución AGN N° 130/96), y Edenor S.A., Edesur S.A. y Edelap S.A., vigentes en el período comprendido entre agosto de 1999 y diciembre de 2000 (cfr. Resolución AGN N° 145/02).

En el informe de auditoría aprobado por Resolución AGN 145/02 se comprobó que las distribuidoras nombradas –a excepción de la empresa Edelap S.A.– no cumplieron la obligación de publicar el cuadro tarifario y/o sus modificaciones en al menos dos de los diarios de mayor circulación dentro del área de la concesión que correspondiera. Tampoco constaba en las actuaciones administrativas el respaldo documental que acreditase todos los elementos que se requieren. Asimismo, se verificó que las modificaciones a los procedimientos de cálculo de los cuadros tarifarios se llevaron a cabo sin el mecanismo de Audiencia Pública.

La Resolución AGN 104/94 por su parte observó que la empresa Edenor S.A. había aplicado erróneamente algunos parámetros y que, a instancias del propio ENRE, los había rectificado. En esa oportunidad se constató la existencia de procedimientos y circuitos de carácter informal, cuya relevancia motivó a la AGN a recomendar que fueran normatizados.

Como se señala en la Nota AGN 47 P de fecha 17 de febrero de 2004, las auditorías de temas relacionados con tarifas diferenciales para jubilados y pensionados fueron particularmente importantes en los primeros años de la privatización de los servicios. En ese entonces, se constató que el ENRE no ejerció un control eficaz y suficiente del régimen tarifario aplicable a jubilados y pensionados y no estableció un procedimiento que redujera al mínimo posible la existencia de errores y/o fraudes que perjudicaran al Estado Nacional (cfr. Resoluciones AGN N° 110/96, N° 131/94 y N° 236/93).

Atención, Tramitación y Resolución de Reclamos

En varios informes de auditoría se constató un deficiente sistema de tramitación de los reclamos de los usuarios: no se cumplió con los plazos previstos, no estaban reglamentadas todas las etapas y diligencias procedimentales, no se previeron mecanismos que obligaran a las distribuidoras a acreditar la solución en tiempo y forma del problema denunciado por el usuario, y no se había implementado un sistema de registro informático confiable (cfr. Resoluciones AGN N° 117/02, N° 52/00 y N° 17/97).

Los reclamos apuntaban sobre todo a Tarifas y a Calidad del producto y del servicio técnico. Con respecto al primer punto, esta AGN comprobó que los reclamos no fueron tramitados de conformidad con un Manual de Procedimientos aprobado por autoridad competente que garantizase su uniformidad (cfr. Resoluciones AGN N° 9/99 y N° 145/02). Con respecto al segundo punto, la muestra indica que tampoco en estos aspectos la resolución de los reclamos ha exhibido la celeridad necesaria. En muchos casos, los usuarios sufrieron considerables perjuicios por la demora del ENRE y de las empresas distribuidoras en resolver los reclamos originados en la prestación del servicio (cfr. Resolución AGN N° 22/02).

Con relación a los cortes de suministro producidos en el período marzo-agosto de 1997, el Ente Regulador consideró que el 70% de los casos no debían ser tipificados como de “fuerza mayor”. Pero los usuarios no habían sido notificados de ello, y por lo tanto no pudieron solicitar el resarcimiento correspondiente.

Control de Calidad del Producto y del Servicio Técnico; Normas y Sanciones

Se constató que no obstante los incumplimientos y retrasos en que incurrió la empresa Edelap S.A. desde el inicio de la concesión en solucionar los inconvenientes provocados por el suministro de un producto técnico de calidad inferior al establecido en el marco regulatorio, en el lapso marzo-julio de 1996 se produjeron demoras por parte del ENRE en la aplicación de medidas sancionatorias (cfr. Resolución AGN N° 58/98).

Por otra parte, además de no haber dado solución a las deficiencias observadas en la primera medición, el Ente no adoptó medidas que obligaran a las licenciatarias a remitir los registros de la tensión del servicio practicados en una segunda medición. Esta AGN ya había señalado, en otros casos, una débil actitud sancionatoria del Ente en este aspecto (cfr. Resolución AGN 9/99).

Asimismo, se observó la utilización de equipamiento inadecuado y de antigua generación para la medición de los niveles de tensión. Esta falencia había sido verificada por la Auditoría en oportunidades anteriores, al constatar que el Ente había concedido sucesivas prórrogas y eximido a las distribuidoras de cumplir las normas vigentes en esa materia (cfr. Resolución AGN N° 9/99 y 2/2002). Por último, se comprobó que, a la finalización del quinto semestre de la etapa 2 de control, el ENRE no había aprobado el sistema informático necesario para el seguimiento de la calidad del servicio técnico (cfr. Resolución AGN N° 2/02).

Seguridad en la Vía Pública

En esta área se detectó una falta de coordinación de las tareas y esfuerzos de las Municipalidades y el ENRE con respecto a las medidas de seguridad relacionadas con las obras en la vía pública. Esta situación impidió individualizar al responsable de controlar esas medidas (cfr. Resolución AGN N° 114/98).

También se observó que el Ente Regulador dio por “cerrados” varios expedientes por accidentes, enviando sus actuaciones a archivo. Esto podría constituir una irregularidad, dado que en principio las causales podrían imputarse a negligencia o falta de mantenimiento por parte de las Distribuidoras.

La secuencia de estos graves hechos, producidos fundamentalmente por la “voladura de tapas” de las cámaras de distribución subterráneas, permite inferir que los accidentes son previos a las medidas adoptadas para evitarlos.

Respecto de la gestión del ENRE en el control de la seguridad en las obras en la vía pública, se observó que el tamaño de la muestra utilizada por el Ente resultaba insuficiente (cfr. Resolución AGN N° 2/02).

Por otra parte, la AGN comprobó que la cantidad de sanciones aplicadas a las distribuidoras no era proporcional al incremento de las anomalías detectadas mediante inspecciones (cfr. Resolución AGN N° 114/98 y 133/96). Esta situación denota el deficiente cumplimiento por parte del Ente del régimen de penalidades, en detrimento de la seguridad de los usuarios.

Saludo al Señor Ministro con mi mayor consideración.

AL SEÑOR MINISTRO
DE ECONOMIA Y PRODUCCION DE LA NACION
LICENCIADO D. ROBERTO LAVAGNA
S / D

**Auditoría General de la Nación
Gerencia de Control de Entes
Reguladores y Privatizaciones**

**ELECTRICIDAD:
MUESTRA DE LAS PRINCIPALES AUDITORÍAS SOBRE LA
ACTIVIDAD REGULATORIA y DESEMPEÑO DEL ENTE NACIONAL
REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD (ENRE)
Síntesis y Conclusiones
1993-2003**

Buenos Aires, 10 de febrero de 2004

ÍNDICE

<u>INTRODUCCIÓN</u>	1
<u>ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA</u>	4
<u>ENRE</u>	4
<i><u>Objeto</u></i>	4
<u>Verificar la gestión del ENRE en lo concerniente a la conformación y aprobación de los Cuadros Tarifarios de EDENOR S.A., EDESUR S.A. y EDELAP S.A., y al control realizado por el Ente respecto de la aplicación de dichos Cuadros.</u>	4
<i><u>Período</u></i>	4
<u>Se analizó el período comprendido entre el 1° de agosto de 1999 y el 31 de diciembre de 2000.</u>	4
<u>ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA</u>	6
<u>ENRE</u>	6
<i><u>Objeto</u></i>	6
<u>Verificar la gestión del ENRE en lo concerniente a la atención, tramitación, sustanciación y resolución de los reclamos de los usuarios del servicio público de distribución de energía eléctrica.</u>	6
<i><u>Período</u></i>	6
<u>Se analizó el período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2000.</u>	6
<u>ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA</u>	7
<u>ENRE</u>	7
<i><u>Objeto</u></i>	7
<u>Verificar la gestión del Ente en lo concerniente a la actividad de control, seguimiento y registro de las Obras de Construcción, Mejoramiento y/o Ampliación de Instalaciones o Activos Esenciales del Servicio de Distribución de Energía Eléctrica.</u>	7
<i><u>Período</u></i>	7

<u>Se analizó el período comprendido entre mayo de 1995 y mayo de 2000, ambos inclusive.</u>	7
<u>ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA</u>	8
<u>ENRE</u>	8
<i><u>Objeto</u></i>	8
<u>Verificación de la gestión del ENRE respecto de los controles que debe realizar sobre las Distribuidoras de Energía Eléctrica en los siguientes temas: a) Calidad del Producto y del Servicio Técnico: abarca el cumplimiento de las "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones" (Subanexo 4 de cada Contrato de Concesión) por parte de las Distribuidoras EDENOR S.A., EDESUR S.A. y EDELAP S.A., durante el Segundo (2°) Semestre de la Etapa 2 de Control de la Calidad del Servicio Público, el cual comprende el período que se extiende entre el 1° de marzo de 1997 y el 31 de agosto de 1997; b) Obras en la Vía Pública y Medidas de Seguridad: se refiere a todo lo relacionado con el cumplimiento de la normativa vigente en la materia y las responsabilidades derivadas en la ejecución de las Obras en la Vía Pública, así como con las medidas adoptadas respecto de la Seguridad Pública, durante el período que se extiende entre los meses de enero de 1997 y septiembre de 1998.</u>	8
<i><u>Período</u></i>	8
<u>Las tareas propias del objeto de examen han sido desarrolladas entre el 20 de septiembre y el 19 de diciembre de 1998.</u>	8
<u>ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA</u>	9
<u>ENRE</u>	9
<i><u>Objeto</u></i>	9
<u>Verificar si ha instrumentado un sistema de control eficiente y eficaz de los reclamos que efectúa el usuario y constatar la implementación de un manual de procedimientos administrativos que regule la tramitación interna de los mismos.</u>	9
<i><u>Período</u></i>	9
<u>La muestra seleccionada abarcó los años 1997 y 1998.</u>	9
<u>De la totalidad de los reclamos recibidos se han seleccionado al azar los meses de noviembre, diciembre de 1997 y enero de 1998.</u>	9
<u>ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA</u>	10
<u>ENRE</u>	10
<i><u>Objeto</u></i>	10
<u>Seguimiento de las observaciones y recomendaciones efectuadas al ENRE mediante las auditorías practicadas al 31 de diciembre de 1997, a efectos de constatar la corrección de las deficiencias detectadas.</u>	10
<i><u>Período</u></i>	10
<u>Las tareas de campo han sido desarrolladas entre el 20 de abril y el 31 de julio de 1998.</u>	10
<u>ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA</u>	11
<u>ENRE</u>	11
<i><u>Objeto</u></i>	11
<u>Auditoría referente a ENRE -llamado a concurso público para la construcción, mantenimiento y operación de la denominada "cuarta línea del corredor eléctrico Comahue-Buenos Aires".</u>	11
<i><u>Período</u></i>	11
<u>El informe se realizó en diciembre de 1999.</u>	11
<u>ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA</u>	11

<u>ENRE</u>	11
<i><u>Objeto</u></i>	11
<u>Verificar los alcances de la competencia ejercida por el ENRE respecto de la generación de energía producida por las centrales nucleares, cuya responsabilidad es asumida por la Empresa Nucleoeléctrica Argentina S.A.</u>	11
<i><u>Período</u></i>	11
<u>El período auditado abarca el ejercicio 1995 y el primer semestre de 1996.</u>	11
<u>ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA</u>	12
<u>ENRE</u>	12
<i><u>Objeto</u></i>	12
<u>Verificación de los controles efectuados por el ENRE con relación a la Calidad del Producto y el Servicio Técnico, referente al cumplimiento de las “Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones” (Subanexo 4 de los Contratos de Concesión de las Distribuidoras de Energía Eléctrica correspondientes al Primer Semestre de la Etapa 2 de Control, sobre las Empresas EDENOR S.A. y EDESUR S.A.).</u>	12
<i><u>Período</u></i>	12
<u>Se auditó el período comprendido entre el 1° de septiembre de 1996 y el 28 de febrero de 1997.</u>	12
<u>ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA</u>	13
<u>ENRE</u>	13
<i><u>Objeto</u></i>	13
<u>Verificación de los controles realizados por el ENRE con relación a las obras ejecutadas en la vía pública por parte de las empresas prestadoras del servicio.</u>	13
<i><u>Período</u></i>	13
<u>El período auditado abarca el año 1996.</u>	13
<u>ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA</u>	14
<u>ENRE</u>	14
<i><u>Objeto</u></i>	14
<u>Verificar el accionar del ENRE en la atención y resolución de los reclamos de los usuarios del servicio eléctrico.</u>	14
<i><u>Período</u></i>	14
<u>Se auditó el período comprendido entre el 1° de marzo y el 31 de julio de 1996.</u>	14
<u>ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA</u>	15
<u>EDENOR S.A. Y EDESUR S.A.</u>	15
<i><u>Objeto</u></i>	15
<u>Verificar el grado de cumplimiento de las obligaciones prescriptas en los Apéndices “VIII-A” y “VIII-B” del Concurso Público Internacional para la Venta de Acciones Clase “A” de EDENOR S.A. y EDESUR S.A., (Servicios de Distribución y Comercialización de SEGBA S.A.), en cuanto a la gestión de cobro del crédito por parte de las empresas citadas, por cuenta del Estado Nacional, en el período comprendido entre el 1° de setiembre de 1992 y el 31 de diciembre de 1995.</u>	15
<i><u>Período</u></i>	15
<u>El período auditado se extiende desde el 1° de setiembre de 1992 al 31 de diciembre de 1995.</u>	15
<u>ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA</u>	16
<u>ENRE</u>	16
<i><u>Objeto</u></i>	16

<u>Verificación de los controles realizados por el ENRE referentes al cumplimiento de normas de calidad del servicio y sanciones correspondientes a las empresas EDENOR S.A. y EDESUR S.A.</u>	16
<u>Período</u>	16
<u>El período auditado se extiende desde el 1° de marzo de 1994 al 28 de febrero de 1995.</u>	16
<u>ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA</u>	17
<u>ENRE</u>	17
<u>Objeto</u>	17
<u>Examen de la ejecución del plan de acción con relación al logro de los objetivos y/o metas de eficacia, eficiencia y economicidad.</u>	17
<u>Período</u>	17
<u>El período auditado comprende los meses de noviembre y diciembre de 1994.</u>	17
<u>ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA</u>	18
<u>ENRE</u>	18
<u>Objeto</u>	18
<u>Verificación de los controles efectuados por el ENRE respecto de la ejecución de obras en la vía pública por parte de las empresas distribuidoras.</u>	18
<u>Período</u>	18
<u>El período auditado corresponde a los controles realizados por el Ente entre mayo de 1993 y septiembre de 1995.</u>	18
<u>ENRE</u>	20
<u>Objeto</u>	20
<u>Verificación del procedimiento aplicado para la aprobación de los ajustes de las Tarifas de Distribución de Energía Eléctrica solicitados por la Empresa EDENOR S.A. y dispuestos por Resoluciones del ENRE 42/94, 110/94 y 185/94.</u>	20
<u>Período</u>	20
<u>El presente examen alcanza la revisión de los ajustes tarifarios en los servicios de distribución de energía eléctrica aplicados por la empresa EDENOR S.A y aprobados por Resoluciones:</u>	20
<u>N° 42/94 – ENRE, del 1/5/94 al 31/7/94.</u>	20
<u>N° 110/94 –ENRE, del 1/8/94 al 31/10/94.</u>	20
<u>N° 185/94 – ENRE del 1/11/94 al 31/01/95.</u>	20
<u>ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA</u>	21
<u>ENRE</u>	21
<u>Objeto</u>	21
<u>Verificación de la implementación por parte del ENRE de un sistema de control del régimen tarifario diferencial para jubilados y pensionados.</u>	21
<u>Período</u>	21
<u>Las tareas propias del trabajo del examen se desarrollaron entre el 15 y el 26 de mayo de 1995.</u>	21
<u>ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA</u>	21
<u>ENRE</u>	21
<u>Objeto</u>	21
<u>Control y verificación del Sistema de Transporte de Energía Eléctrica - 2do. período de Gestión Posterior al Inicio de la Concesión de cada Empresa Transportista.</u>	21
<u>Período</u>	21
<u>El período auditado se extiende entre febrero y septiembre de 1994.</u>	21

<u>ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA</u>	23
<u>ENRE</u>	23
<i><u>Objeto</u></i>	23
<u>Verificación de los controles realizados por el ENRE referentes al cumplimiento de normas de calidad del servicio público y sanciones correspondientes a las empresas EDENOR S.A. y EDESUR S.A.</u>	23
<i><u>Período</u></i>	23
<u>El período auditado se extiende desde agosto a diciembre de 1994.</u>	23
<u>ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA</u>	24
<u>EDELAP S.A.</u>	24
<i><u>Objeto</u></i>	24
<u>Verificar si fue encargada a EDELAP S.A. la gestión de cobranza de los créditos a cobrar por cuenta y orden de SEGBA. y en su caso si la misma fue cumplida de acuerdo a lo convenido entre las partes.</u>	24
<i><u>Período</u></i>	24
<u>Informe aprobado el 21 de julio de 1995.</u>	24
<u>ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA</u>	24
<u>ENRE</u>	24
<i><u>Objeto</u></i>	24
<u>Verificación de la correcta aplicación del régimen tarifario diferencial aplicable a jubilados y pensionados, usuarios de los servicios de electricidad, gas y agua.</u>	24
<i><u>Período</u></i>	24
<u>Aprobado el 26 de octubre de 1994.</u>	24
<u>ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA</u>	26
<u>ENRE</u>	26
<i><u>Objeto</u></i>	26
<u>Verificación de los ajustes de las tarifas de distribución de energía eléctrica aplicados a partir del 1° de noviembre de 1993 por la empresa EDENOR S.A.</u>	26
<i><u>Período</u></i>	26
<u>Aprobado el 30 de septiembre de 1994.</u>	26
<u>ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA</u>	27
<u>ENRE</u>	27
<i><u>Objeto</u></i>	27
<u>Auditoría practicada en el ENRE respecto de los procedimientos establecidos en el Marco Regulatorio para el cobro de la Tasa Complementaria del año 1993.</u>	27
<i><u>Período</u></i>	27
<u>El período auditado comprende el año 1993.</u>	27
<u>ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA</u>	27
<u>ENRE</u>	27
<i><u>Objeto</u></i>	27
<u>Verificar si el ENRE ha tomado las medidas para instrumentar un sistema de control confiable del Régimen Tarifario para Jubilados y Pensionados usuarios de EDENOR, EDESUR y EDELAP.</u>	27
<i><u>Período</u></i>	27
<u>Aprobado el 30 de diciembre de 1993.</u>	27

Introducción

El presente documento compila los principales trabajos de auditoría, aprobados por la AGN, que produjo la Gerencia de Control de Entes Reguladores y Privatizaciones en lo relativo al accionar del Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE), autoridad de aplicación del marco regulatorio eléctrico que establece la Ley N° 24.065, y las diversas empresas concesionarias. En las otras Gerencias de la AGN, debe aclararse, se han producido también numerosos informes que en general pueden referirse a temas afines y relacionarse directa e indirectamente con la temática de esta compilación.

El trabajo sintetiza los informes de auditoría más representativos elaborados desde 1993 a la fecha sobre el accionar del ENRE en materia regulatoria y de control, incluida la concesión de la distribución de la ex empresa de Servicios Eléctricos del Gran Buenos Aires (SEGBA) y el transporte y la generación en el nivel nacional.

Conforman la actividad eléctrica tres segmentos: generación, transporte y distribución. En el primero se observa un grado de competencia importante con varios operadores privados, en tanto que el transporte y la distribución son caracterizados por la Ley N° 24.065 como servicios públicos prestados en condiciones monopólicas. En el transporte son regulados la remuneración y el control de calidad, debiéndose también asegurar el acceso a terceros a la capacidad remanente de las redes y evitar el abuso de posición dominante. En el segmento de distribución, el área objeto de regulación abarca la Ciudad de Buenos Aires y los 31 partidos, con poco menos de cinco millones de usuarios.

El ENRE debe controlar el cumplimiento de los contratos de concesión del servicio de distribución a través del respeto al régimen tarifario y la calidad en las áreas donde operan EDENOR S.A., EDESUR S.A. y EDELAP S.A. El control de calidad abarca tres aspectos: calidad del producto técnico (tensión y perturbaciones); calidad del servicio técnico (las interrupciones del suministro eléctrico) y calidad del servicio comercial (correcta facturación y cumplimiento del Reglamento de Suministro). El ENRE ejerce también el control ambiental y la seguridad pública relacionado con la actividad eléctrica.

El documento intenta difundir el trabajo de control de la Auditoría General de la Nación (AGN) en el ámbito ENRE y, de ese modo, ofrecer elementos que permitan evaluar el desempeño de los prestatarios y de la actividad regulatoria y de control, mejorando el

conocimiento del accionar de los distintos actores del proceso. Con este fin, se sintetizan los comentarios y observaciones más relevantes de los principales informes de auditoría, veinticuatro en total, aprobados por el Colegio de Auditores, relacionados con temas que más abajo se presentan. No han sido incluidos en la muestra los referidos a estados contables, evaluación de la estructura de control interno y ambiente de control.

De esta manera, se resumen aquí los resultados obtenidos en las auditorías relacionados con:

- Cumplimiento de las obligaciones contractuales de los prestatarios y accionar del ente de control en su verificación y seguimiento;
- análisis y evaluación de los sistemas de reclamos de los usuarios;
- funcionamiento del régimen sancionatorio y papel del órgano de control en la aplicación de penalidades; y
- tarifas, normas de calidad y seguridad pública.

El trabajo, continuando lo ya hecho en documentos anteriores, ha sido realizado en la Gerencia de Control de Entes Reguladores y Privatizaciones siguiendo las siguientes pautas:

- Se incluyeron los informes que se consideraron más importantes, representativos y referidos a gestión, desempeño y cumplimiento;
- se realizó una síntesis de cada informe con el siguiente esquema: ente y/o empresa auditada; objeto de auditoría expresado de la forma más sintética y clara posible: período objeto de auditoría o, cuando no correspondía, alguna fecha que sirviera de referencia para la ubicación cronológica; número de la resolución de la AGN aprobatoria del informe y una síntesis de los principales comentarios, observaciones y/o conclusiones.
- los comentarios, observaciones y conclusiones son aplicables al momento en que se realiza la auditoría y reflejan la opinión del auditor, pero puede ocurrir que las falencias mencionadas en las observaciones y los comentarios hayan sido subsanadas con posterioridad o, también, que el auditado haya realizado observaciones y presentado sus propios puntos de vista al informe de auditoría puesto en su conocimiento antes de la aprobación final mediante la resolución;

- se trabajó con los informes finales aprobados, con síntesis y trabajos previos de compilación y con memorias anuales e informes trimestrales de la AGN.

Los informes son expuestos cronológicamente de acuerdo con la resolución aprobatoria, y se han ubicado primero los más recientes.

Ente Auditado y/o Empresa

ENRE

Características de la Auditoría

Objeto

Verificar la gestión del ENRE en lo concerniente a la conformación y aprobación de los Cuadros Tarifarios de EDENOR S.A., EDESUR S.A. y EDELAP S.A., y al control realizado por el Ente respecto de la aplicación de dichos Cuadros.

Período

Se analizó el período comprendido entre el 1° de agosto de 1999 y el 31 de diciembre de 2000.

Fuente

Resolución 145/2002.

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

Con respecto de los Cuadros Tarifarios aprobados para EDENOR S.A., EDESUR S.A. y EDELAP S.A., para el período comprendido entre el 1° de agosto de 1999 y el 31 de diciembre de 2000 y para la totalidad de las tarifas comprendidas en los respectivos Contratos de Concesión, los cálculos obtenidos son coincidentes con los realizados por el ENRE en su oportunidad, dicho esto sin perjuicio de las observaciones y comentarios formulados en el presente, el análisis de la normativa establecida para las tarifas de energía eléctrica y los cálculos practicados conforme a los Procedimientos indicados en el Subanexo 2 de cada Contrato de Concesión de Distribución de Energía Eléctrica.

La labor de conformación, determinación y establecimiento de los Cuadros Tarifarios y su correspondiente tramitación administrativa interna es realizada mediante procedimientos que no cuentan con la aprobación de la autoridad competente del Ente.

Las Distribuidoras –salvo el caso de EDELAP S.A.– no acreditan en los respectivos expedientes el cumplimiento de la obligación de publicar los Cuadros Tarifarios en por lo menos dos de los diarios de mayor circulación del área de concesión que corresponda, tal como lo dispone en cada oportunidad la resolución respectiva del Ente que aprueba los valores de los Cuadros, lo cual a su vez no es fiscalizado por el ENRE.

En las actuaciones administrativas no se encuentra agregado el respaldo documental necesario para acreditar determinados extremos que avalan e inciden en la modificación de los valores de los diversos conceptos que intervienen en el Procedimiento para el recálculo periódico de los Cuadros Tarifarios.

El procedimiento de conformación tarifaria no cuenta con un mecanismo de ajuste ex post de los índices de precios utilizados para el correspondiente recálculo previsto en el punto D) del Subanexo 2 del Contrato de Concesión de Distribución de Energía Eléctrica.

Con posterioridad a la celebración de los Contratos de Concesión de Distribución de Energía Eléctrica con EDENOR S.A., EDESUR S.A. y Edelap S.A., se introdujeron modificaciones al Procedimiento para la Determinación del Cuadro Tarifario contemplado en el Subanexo 2 de dichos Contratos, a través de las resoluciones ENRE 685/96 y 547/99, y el Ente Regulador interviniente entendió que, en virtud de las disposiciones del Marco Regulatorio Eléctrico, estaba facultado para disponer dichas modificaciones. Asimismo, a través de la resolución ENRE 547/99, se resolvió fijar nuevos valores para los coeficientes Yp, Yr e Yv, que representan la participación del consumo de los usuarios para cada categoría tarifaria según el tramo horario (punta, resto, valle), sin celebrarse en forma previa una Audiencia Pública con el fin de preservar los intereses económicos de los usuarios finales del servicio.

El texto incluido por las Concesionarias en las facturas contiene información insuficiente acerca de la Ley Provincial N° 7290, lo que no le permite al usuario acceder al conocimiento del régimen legal referido al tributo instituido por dicha norma.

La función de control atribuida al ENRE por el Marco Regulatorio no se encuentra suficientemente regulada en lo que respecta a la materia auditada: no existe una Planificación periódica de Auditorías a realizar, el Departamento de Distribución y Comercialización del Ente no cuenta con un Manual de Procedimientos de Auditoría aprobado por autoridad competente y no es generalmente tomado en cuenta como universo de auditoría el marco de referencia compuesto por EDENOR S.A., EDESUR S.A. y EDELAP S.A. y la totalidad de los usuarios atendidos por cada una de ellas.

El Departamento de Atención de Usuarios del ENRE no cuenta para la labor de control puntual y específico que desarrolla al resolver un reclamo referente a las tarifas, con un Manual de Procedimientos aprobado por autoridad competente. Tampoco existe reglamentación emanada del Ente que prevea procedimientos uniformes, de aplicación obligatoria, para acreditar ante el Ente y el propio usuario reclamante que se ha procedido a solucionar la situación que motivó el reclamo o bien, que se ha cumplimentado satisfactoriamente cualquier obligación impuesta a las Empresas por la resolución pertinente.

Se hace particular hincapié en la ausencia de un procedimiento único establecido para poner a disposición del usuario los créditos de los que fuera beneficiario. No hay, entonces, un mecanismo sencillo y eficaz que le permita optar entre la percepción inmediata de dicho crédito o bien su acreditación en la cuenta de la empresa proveedora del servicio público de distribución.

Al no estar reglamentada la obligación de informar la opción ejercida por el usuario en el caso concreto, y de demostrar que se le ha pagado el crédito correspondiente en efectivo o cheque, según el caso, sólo en algunos casos las empresas acreditan dicha circunstancia. Por ende, se desconoce si el usuario ha hecho efectiva su acreencia en el reclamo que realizó ante el Departamento Atención de Usuarios (DAU).

Ente Auditado y/o Empresa

ENRE

Características de la Auditoría

Objeto

Verificar la gestión del ENRE en lo concerniente a la atención, tramitación, sustanciación y resolución de los reclamos de los usuarios del servicio público de distribución de energía eléctrica.

Período

Se analizó el período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2000.

Fuente

Resolución 117/2002.

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

El Ente no cumple con los plazos previstos para la tramitación y resolución de los reclamos, lo cual viola los principios básicos que articulan el sistema, esto es, celeridad y eficacia.

El Ente no ha reglamentado todas las etapas y diligencias procedimentales, lo cual atenta contra la búsqueda de la verdad material que debe inspirar este tipo de tramitación.

No se han instrumentado mecanismos que obliguen a las distribuidoras a acreditar la solución del problema denunciado por el usuario, ni a facilitar que éste perciba los montos emergentes de cada incumplimiento, dentro de los plazos fijados y en el lugar más cercano a su domicilio.

El Ente carece de un sistema de registro informático confiable de los Reclamos presentados por los usuarios.

Los comentarios realizados y la existencia de observaciones que se reiteran de auditorías anteriores, permiten concluir que la gestión del Ente presenta deficiencias que necesitan ser corregidas respecto de la atención, tramitación, sustanciación y resolución de los reclamos de los usuarios.

Ente Auditado y/o Empresa

ENRE

Características de la Auditoría

Objeto

Verificar la gestión del Ente en lo concerniente a la actividad de control, seguimiento y registro de las Obras de Construcción, Mejoramiento y/o Ampliación de Instalaciones o Activos Esenciales del Servicio de Distribución de Energía Eléctrica.

Período

Se analizó el período comprendido entre mayo de 1995 y mayo de 2000, ambos inclusive.

Fuente

Resolución 19/2002.

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

El Ente no ha emitido hasta la fecha un Instructivo que regularice y encuadre las presentaciones de las concesionarias que requieren la emisión previa del Certificado para iniciar los trabajos de construcción. De la documentación relevada, no surge que efectúe observaciones de los anteproyectos técnicos, ni que realice inspecciones durante la construcción, o con posterioridad a la puesta en servicio de las nuevas instalaciones de las distribuidoras.

En varios de los casos relevados, el Ente no cumple el plazo de resolución –tres (3) meses desde la fecha de iniciación del trámite de requerimiento–, según lo establece el artículo 15 de la Ley N° 24.065.

El Ente no registra las modificaciones que surgen de la emisión del Certificado de Conveniencia y Necesidad Pública, otorgado por él mismo, respecto del proyecto original.

El Ente sólo considera y da tratamiento a los proyectos que cumplan las dos condiciones fijadas en las resoluciones ENRE N° 46/94 y 826/96, no habiendo fundamentado suficientemente las causas que ameritan la restricción de su facultad de contralor en la materia, respecto de las obras que quedan fuera del régimen de expedición de Certificados de Necesidad y Conveniencia Pública.

No toma conocimiento directo de la fecha de puesta en servicio efectivo de las nuevas instalaciones previamente autorizadas por el mismo Ente.

Ente Auditado y/o Empresa

ENRE

Características de la Auditoría

Objeto

Verificación de la gestión del ENRE respecto de los controles que debe realizar sobre las Distribuidoras de Energía Eléctrica en los siguientes temas: a) Calidad del Producto y del Servicio Técnico: abarca el cumplimiento de las "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones" (Subanexo 4 de cada Contrato de Concesión) por parte de las Distribuidoras EDENOR S.A., EDESUR S.A. y EDELAP S.A., durante el Segundo (2º) Semestre de la Etapa 2 de Control de la Calidad del Servicio Público, el cual comprende el período que se extiende entre el 1º de marzo de 1997 y el 31 de agosto de 1997; b) Obras en la Vía Pública y Medidas de Seguridad: se refiere a todo lo relacionado con el cumplimiento de la normativa vigente en la materia y las responsabilidades derivadas en la ejecución de las Obras en la Vía Pública, así como con las medidas adoptadas respecto de la Seguridad Pública, durante el período que se extiende entre los meses de enero de 1997 y septiembre de 1998.

Período

Las tareas propias del objeto de examen han sido desarrolladas entre el 20 de septiembre y el 19 de diciembre de 1998.

Fuente

Resolución 2/2002.

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

A la fecha del cierre de trabajo de campo, el ENRE no ha dictado resolución definitiva sobre lo actuado y realizado por cada una de las Distribuidoras durante el primer Semestre de la Etapa 2, con relación al control de la Calidad del Producto Técnico y el Servicio Técnico brindados por aquéllas.

Las Distribuidoras no cumplieron en tiempo con lo establecido en la Resolución ENRE N° 465/96 (Base Metodológica para el Control de la Calidad del Producto Técnico-Etapa 2), Punto 2.3, donde se indica que antes de 30 días corridos del inicio de cada semestre deberán remitir una tabla (Base de Datos) de todos los centros de transmisión MT/BT.

Tampoco han cumplido con lo establecido en la Resolución ENRE N° 465/96, Punto 2.4 (Implementación de la Campaña de Medición), ya que no se ha cumplimentado la planilla de control indicada en el Subanexo N° 2 de la Resolución.

Con relación al control de la Calidad del Servicio, el Ente Regulador no ha adoptado ninguna resolución respecto de la gran cantidad de reclamos efectuados por los usuarios – reclamos acerca de los cuales no correspondería eximir de responsabilidad a las distribuidoras, por no haberse verificado en dichos casos incumplimientos por “Caso Fortuito o Fuerza Mayor”, a pesar de haber sido alegados estos eximentes por las distribuidoras en su oportunidad.

Los usuarios afectados por interrupciones del servicio deberían haber sido resarcidos con la bonificación correspondiente, dado que el Ente rechazó en su oportunidad las presentaciones en descargo de las distribuidoras, pero, a más de 18 meses de los hechos, aún no han sido notificados. El ENRE no ha aprobado aún la versión definitiva del sistema informático implementado por las Distribuidoras para la realización del seguimiento de la Calidad del Servicio Técnico.

El Ente no realizó el análisis y las imputaciones correspondientes al control de la calidad del Servicio Técnico durante el segundo semestre de la Etapa 2, porque aún no sancionó el semestre anterior.

No se efectuaron imputaciones a las Distribuidoras sobre los desvíos en la determinación de perturbaciones (*Flickers*), realizadas sobre la base de las mediciones efectuadas durante el segundo semestre de la Etapa 2.

La gestión del Ente en el control de Obras en la Vía Pública resulta aceptable en cuanto a los medios y procedimientos aplicados, pero poco significativa en relación con la cantidad de obras auditadas.

El Ente ha dado por “cerrados” varios expedientes sobre Accidentes, enviando sus actuaciones a Archivo, siendo que primariamente las causales podrían imputarse a negligencias o falta de mantenimiento por parte de las Distribuidoras. Asimismo, en otros casos el Ente demora sus resoluciones en la materia.

Ente Auditado y/o Empresa

ENRE

Características de la Auditoría

Objeto

Verificar si ha instrumentado un sistema de control eficiente y eficaz de los reclamos que efectúa el usuario y constatar la implementación de un manual de procedimientos administrativos que regule la tramitación interna de los mismos.

Período

La muestra seleccionada abarcó los años 1997 y 1998.

De la totalidad de los reclamos recibidos se han seleccionado al azar los meses de noviembre, diciembre de 1997 y enero de 1998.

Fuente

Resolución 52/2000.

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

Las debilidades detectadas se circunscriben a los siguientes aspectos:

A partir del dictado de la Resolución 956/97-ENRE, el procedimiento de atención a usuarios no contempla un plazo máximo para la solución de los reclamos, desvirtuándose así su accionar. Por otra parte, no hay una comunicación fluida entre el Departamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica y el Departamento de Atención a Usuarios, ambos involucrados en la solución de los reclamos. Estos Departamentos trabajan en forma independiente, lo que afecta el circuito administrativo del reclamo y dificulta su ubicación

Al momento de realizarse la presente auditoría, el Ente estaba implementando la modificación del sistema, el cual no permitía identificar en qué etapa de tramitación se encontraba el reclamo.

Ente Auditado y/o Empresa

ENRE

Características de la Auditoría

Objeto

Seguimiento de las observaciones y recomendaciones efectuadas al ENRE mediante las auditorías practicadas al 31 de diciembre de 1997, a efectos de constatar la corrección de las deficiencias detectadas.

Período

Las tareas de campo han sido desarrolladas entre el 20 de abril y el 31 de julio de 1998.

Fuente

Resolución 48/2000.

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

El objeto de esta auditoría (realizar un seguimiento de las observaciones y recomendaciones efectuadas al ENRE en las auditorías practicadas al 31 de diciembre de 19/97, a efectos de constatar la corrección de las deficiencias detectadas) se ha visto limitado por las consideraciones expuestas en "Limitaciones al Alcance": el Ente cumplimentó la remisión de información mediante Nota ENRE N° 21.288 de fecha 7 de septiembre de 1998, es decir, con posterioridad al cierre de la presente auditoría. Tal circunstancia impidió efectuar in situ, conforme lo exige la labor de auditoría, las verificaciones correspondientes. Por ello, este compendio constituye una actualización de información, que ha sido sistematizada conforme a los procedimientos especificados para abordar el presente análisis. Las verificaciones y constataciones correspondientes deberán ser efectuadas en oportunidad de las auditorías que se ejecuten en el futuro.

Ente Auditado y/o Empresa

ENRE

Características de la Auditoría

Objeto

Auditoría referente a ENRE -llamado a concurso público para la construcción, mantenimiento y operación de la denominada “cuarta línea del corredor eléctrico Comahue-Buenos Aires”.

Período

El informe se realizó en diciembre de 1999.

Fuente

Resolución 37/00.

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

Dado que el planteo central de la cuestión versa sobre la legalidad de los actos administrativos dictados por el ENRE, y que uno de los oferentes cuestionó la competencia de dicho organismo para dictarlos, se han abordado inicialmente los principales argumentos del planteo. La competencia del ente regulador debe ser entendida como la habilitación para dictar todos aquellos actos previstos por la normativa aplicable. Esa facultad se extiende a lo razonablemente implícito en la normativa, en función de las distintas circunstancias que pudieren acaecer.

Se ha concluido que, en el caso en análisis, el ENRE no ha violentado el marco legal aplicable, actuando dentro de los límites de su competencia.

Ente Auditado y/o Empresa

ENRE

Características de la Auditoría

Objeto

Verificar los alcances de la competencia ejercida por el ENRE respecto de la generación de energía producida por las centrales nucleares, cuya responsabilidad es asumida por la Empresa Nucleoeléctrica Argentina S.A.

Período

El período auditado abarca el ejercicio 1995 y el primer semestre de 1996.

Fuente

Resolución 25/99.

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

Dadas las facultades conferidas al ENRE respecto de los controles de la actividad de generación de energía de origen nuclear –asumida por la empresa Nucleoeléctrica S.A.–, la omisión de los controles, verificada durante el período auditado conforme a la información suministrada por el Ente, se revela como aspecto crítico. Se impone instar al organismo a ejercer regularmente su competencia en la materia, arbitrando las medidas reglamentarias dictadas al efecto con el fin de “velar por la preservación del medio ambiente y la seguridad pública en la construcción y operación de los sistemas de generación, transporte y distribución de electricidad”.

Ente Auditado y/o Empresa

ENRE

Características de la Auditoría

Objeto

Verificación de los controles efectuados por el ENRE con relación a la Calidad del Producto y el Servicio Técnico, referente al cumplimiento de las “Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones” (Subanexo 4 de los Contratos de Concesión de las Distribuidoras de Energía Eléctrica correspondientes al Primer Semestre de la Etapa 2 de Control, sobre las Empresas EDENOR S.A. y EDESUR S.A.).

Período

Se auditó el período comprendido entre el 1° de septiembre de 1996 y el 28 de febrero de 1997.

Fuente

Resolución 9/99.

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

La campaña de medición se ha llevado a cabo en forma deficiente, sin contar con la auditoría adecuada y con un pobre nivel de cumplimiento.

Los equipos de EDENOR S.A. y EDESUR S.A. fueron aprobados por el ENRE durante la Etapa 2 de Control, lo que ha impedido implementar debidamente la correspondiente Campaña de Medición. Se ha incurrido en falta de previsión y programación para dar inicio a la Etapa 2 de acuerdo con las pautas del Contrato de Concesión, modificándose arbitrariamente la fecha establecida para realizar las mediciones de control de perturbaciones armónicas, con el fin de subsanar sus propios problemas internos.

Habiendo concedido sucesivas prórrogas, el ENRE ha eximido a las Distribuidoras de efectivizar el cumplimiento de las Resoluciones ENRE N° 465/96 y N° 527/96, por lo que la Campaña de Medición se habría efectuado con los Equipos utilizados en la Etapa 1,

equipos de antigua generación transferidos por la ex SEGBA, y cuestionados oportunamente por esta AGN en Informes de Auditoría realizados con anterioridad.

Se observa una “baja actitud sancionatoria” del ENRE frente al accionar de las Distribuidoras, generando gran cantidad de reclamos bajo la figura de “Caso Fortuito o Fuerza Mayor”.

Es de vital importancia que el ENRE ejercite plenamente su rol regulador y en consecuencia dicte las correspondientes normas en tiempo y forma oportunos, haga cumplir las resoluciones que emite y aplique las sanciones que correspondan ante los incumplimientos en que incurran las Empresas Distribuidoras.

Se concluye que en el período auditado, correspondiente al primer semestre de la Etapa 2, el ENRE, a pesar de estar en conocimiento de la situación global, que lo ha desbordado y lo ubica desfavorablemente frente a las Distribuidoras, no toma las adecuadas decisiones al aplicar las normas que el propio organismo dictó.

Ente Auditado y/o Empresa

ENRE

Características de la Auditoría

Objeto

Verificación de los controles realizados por el ENRE con relación a las obras ejecutadas en la vía pública por parte de las empresas prestadoras del servicio.

Período

El período auditado abarca el año 1996.

Fuente

Resolución N° 114/98.

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

El ENRE no tiene instrumentado un sistema preventivo de control, observándose que se actúa luego de detectada la anomalía, lo que a menudo ocurre con posterioridad a hechos lamentables.

La aplicación de sanciones que realiza el Ente es escasa con relación al incremento de anomalías detectadas mediante inspecciones, situación que desvirtúa el control.

Las Distribuidoras no siempre comunican al Ente los accidentes ocurridos en la vía pública y, si lo hacen, es tardíamente lo que dificulta el seguimiento del hecho y la eventual sanción, si correspondiere.

La coordinación de tareas y esfuerzos conjuntos entre las Municipalidades y el ENRE es inexistente, lo que conduce a una situación por demás delicada, al generar áreas grises frente a las Distribuidoras, no cubiertas por el ENRE ni por las distintas Municipalidades.

El ENRE carece de un registro actualizado de obras. Es imposible monitorear el accionar de las Distribuidoras sin contar con un panorama general donde apreciar la cantidad e importancia de las obras en ejecución.

La inspección técnica que realiza el Ente no verifica sistemáticamente los reclamos efectuados por los usuarios, debido a que no se le hacen llegar esos reclamos.

Ente Auditado y/o Empresa

ENRE

Características de la Auditoría

Objeto

Verificar el accionar del ENRE en la atención y resolución de los reclamos de los usuarios del servicio eléctrico.

Período

Se auditó el período comprendido entre el 1° de marzo y el 31 de julio de 1996.

Fuente

Resolución N° 58/98.

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

Se observaron demoras por parte del ENRE en la aplicación de medidas sancionatorias a la Empresa EDELAP S.A., ante los incumplimientos y retrasos en los que incurre en solucionar de manera efectiva los inconvenientes ocasionados por el suministro de un producto técnico cuya calidad no se encuadra en los valores establecidos, pese a que esta situación se viene verificando desde el inicio de la concesión.

Se detectó ausencia de medidas correctivas ante la falta de remisión por parte de las Licenciatarias de los registros de tensión practicados en segunda instancia (como consecuencia de la falta de solución tras los resultados registrados en la primera medición), con lo cual el ENRE podría estar penalizando a las Distribuidoras por un monto menor al que en realidad correspondería.

Ente Auditado y/o Empresa

EDENOR S.A. y EDESUR S.A.

Características de la Auditoría

Objeto

Verificar el grado de cumplimiento de las obligaciones prescriptas en los Apéndices “VIII-A” y “VIII-B” del Concurso Público Internacional para la Venta de Acciones Clase “A” de EDENOR S.A. y EDESUR S.A., (Servicios de Distribución y Comercialización de SEGBA S.A.), en cuanto a la gestión de cobro del crédito por parte de las empresas citadas, por cuenta del Estado Nacional, en el período comprendido entre el 1° de septiembre de 1992 y el 31 de diciembre de 1995.

Período

El período auditado se extiende desde el 1° de septiembre de 1992 al 31 de diciembre de 1995.

Fuente

Resolución 12/98.

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

Se han detectado:

- Ausencia de elementos de control por parte del Estado Nacional de las cobranzas efectuadas por las Concesionarias EDENOR S.A. y EDESUR S.A. por cuenta y orden de SEGBA e.l.: la Sindicatura General de la Nación no efectivizó los procedimientos de control dispuestos por la Secretaría de Hacienda de la Nación.
- Ausencia de aplicación de los procedimientos de control establecidos por la Secretaría de Hacienda por parte de las Concesionarias, que no efectuaron las rendiciones e informes correspondientes.
- Por intermedio de la Tesorería General de la Nación, el Estado Nacional percibió \$19.589.637 en el caso de EDESUR S.A., y \$27.227.896,03 de EDENOR S.A., entre las rendiciones efectuadas por las Empresas, más los cumplimientos de las garantías, menos las devoluciones efectuadas por el ENA por retenciones del IVA a los consumidores. Sin tener en cuenta los reintegros efectuados por el ENA por retenciones del IVA, los importes abonados al ENA ascienden a \$20.000.000 para EDESUR S.A. y \$28.000.000 para EDENOR S.A..
- La Concesionaria EDESUR S.A. compensó créditos laborales que debieron ser abonados por SEGBA por un valor de \$ 862.147,00 en las rendiciones efectuadas al ENA.

Ente Auditado y/o Empresa

ENRE

Características de la Auditoría

Objeto

Verificación de los controles realizados por el ENRE referentes al cumplimiento de normas de calidad del servicio y sanciones correspondientes a las empresas EDENOR S.A. y EDESUR S.A.

Período

El período auditado se extiende desde el 1° de marzo de 1994 al 28 de febrero de 1995.

Fuente

Resolución 136/97.

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

El ENRE continúa sin exigir el cumplimiento inmediato y pleno de las Resoluciones N° 14/93 y N° 25/93, por lo que la Campaña de Medición se estaría realizando con los Equipos que han sido observados por esta AGN oportunamente, al auditar la gestión del Ente en el Primer Semestre de control, de la Etapa 1 de dicha Campaña.

De los valores obtenidos en la Campaña de Medición, tanto para el Segundo como para el Tercer Semestre de control de la Etapa 1, se puede apreciar una disminución de la calidad ofrecida por las Distribuidoras, la cual se desprendería de los siguientes aspectos:

- Las Distribuidoras han ido disminuyendo la cantidad de registradores en uso, a lo largo de la Etapa.
- El grado de cumplimiento ha bajado en forma sustantiva.
- Se verificaría un incremento de los valores que exceden los límites admisibles con relación a las mediciones válidas llevadas a cabo.

El ENRE no ha logrado instrumentar la puesta en marcha del Plan de Gestión Ambiental, lo que complementariamente provoca un natural desfasaje en la aplicación y formalización de los Informes Trimestrales y/o Semanales, sin intimar a las Distribuidoras para su cumplimiento efectivo, tanto en tiempo como en forma.

Se concluye que en los períodos auditados correspondientes al Segundo y Tercer Semestre de la Etapa 1, el ENRE, en pleno conocimiento de la situación, y notando claramente que la Campaña de Medición se desarrollaba en franca declinación, no cumplió su función de control sobre la correcta verificación de la Calidad del Producto Técnico Suministrado y el Servicio Técnico Prestado, permitiendo la utilización por parte de las Distribuidoras de un equipamiento inadecuado para dicha Campaña de Medición. Tampoco ha implementado en forma y tiempo, por desfasajes propios, el control de la Gestión Ambiental de cada una de las Distribuidoras.

Ente Auditado y/o Empresa

ENRE

Características de la Auditoría

Objeto

Examen de la ejecución del plan de acción con relación al logro de los objetivos y/o metas de eficacia, eficiencia y economicidad.

Período

El período auditado comprende los meses de noviembre y diciembre de 1994.

Fuente

Resolución 17/97.

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

Durante el período auditado se produjo una cantidad de reclamos que superó el promedio que venía teniendo el ENRE, debido a los factores meteorológicos que se sucedieron en la Ciudad de Buenos Aires y la zona del Gran Buenos Aires. Cuando se produce un problema climático queda demostrado que las Distribuidoras no tienen una estructura adecuada para la atención eficaz y eficiente de los reclamos efectuados por los usuarios del servicio. A pesar de la poca difusión sobre el accionar del ENRE, los usuarios se dirigieron a él con mayor frecuencia, porque el tratamiento de su problemática es más dinámica y efectiva que el de las Distribuidoras, obligadas a dar una respuesta en plazos determinados a cada reclamo asentado en el Ente.

Es de destacar que el número de reclamos recibidos por el Ente se incrementa mes a mes, independientemente de las condiciones climáticas. Los medios informáticos del Ente se hallan superados ante esta realidad.

El Ente demora considerablemente la notificación de los reclamos a las distribuidoras. Esto retrasa innecesariamente la solución efectiva del problema. La ausencia de un sistema interconectado en tiempo real entre el Ente y las Distribuidoras, para la comunicación, tratamiento y resolución de los reclamos, extiende los plazos en las respuestas de cada problema presentado por los usuarios del servicio eléctrico.

En los expedientes de cada uno de los reclamos falta la implementación como procedimiento común y sistematizado del dictado de una resolución avalada por un análisis realizado por el Ente. Si bien el ENRE mantiene comunicación con los usuarios, no se guardan comprobantes que confirmen la notificación.

No se encuentra implementado en el sistema informático que soporta el registro de los reclamos, un mecanismo para detectar los vencimientos de las vistas en forma diaria y los vencimientos en la entrega de información por parte de las Distribuidoras, lo cual demora la aplicación de las sanciones. Por lo tanto, la aplicación de sanciones a las Distribuidoras por la demora en la entrega de la información solicitada por el ENRE no se realiza en forma

programada, estableciendo un circuito donde se contemplen las reincidencias en que incurrir las Empresas Distribuidoras. En el período auditado no se han sancionado aún los retrasos, cuando se ha comprobado un gran número de casos, en especial con relación a los reclamos por falta de suministro (problema que contabiliza casi el 50% de los casos tomados en la muestra) y en la remisión de las quejas que deben presentarse dentro de los 10 días administrativos de recibidas.

La falta de adopción por parte del Ente de un circuito para el seguimiento de la tramitación de expedientes produce desvíos e inconvenientes de localización, otorgando una imagen poco transparente en la protección de los derechos del usuario, misión fundamental que debe ejercer el ENRE.

En un sentido estrictamente funcional, el Ente Regulador está absorbiendo las ineficacias propias del sector privado, ya que al aceptar los reclamos en forma directa debería hacer cumplir lo estipulado en el Contrato de Concesión y en las resoluciones del ENRE, aplicando las sanciones correspondientes, facultad que está a su cargo.

El ENRE no estaría utilizando la recepción de los reclamos como un parámetro adicional para controlar la calidad del servicio brindado por las Empresas Distribuidoras, una de las funciones más aprovechables de este circuito.

Ente Auditado y/o Empresa

ENRE

Características de la Auditoría

Objeto

Verificación de los controles efectuados por el ENRE respecto de la ejecución de obras en la vía pública por parte de las empresas distribuidoras.

Período

El período auditado corresponde a los controles realizados por el Ente entre mayo de 1993 y septiembre de 1995.

Fuente

Resolución 133/96.

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

El Ente no realiza sistemáticamente controles preventivos, por lo tanto, su rol de control es ejercido en forma pasiva, y solamente a posteriori de la verificación de anomalías o accidentes.

El Ente no está informado, a través de las Distribuidoras o de su propio accionar, sobre la ocurrencia de accidentes en la vía pública. Debido a ello, en la totalidad de las actuaciones

actualmente en trámite, el Ente tomó conocimiento de los accidentes a través de informaciones periodísticas.

No se ha constatado una comunicación efectiva con los municipios ya que, si bien existe intercambio de notas y se han realizado algunas reuniones con funcionarios de la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires, hasta el momento estas intenciones de coordinación no se han traducido en acciones de control conjuntas, o procedimientos que potencien el accionar de ambos organismos.

El Ente utiliza en forma mínima su facultad sancionatoria. Por ejemplo, solamente en un caso el Directorio del Ente resolvió aplicar una sanción, pese a que:

a) Existen alrededor de 1200 actas de infracción por año para EDENOR S.A. en los años 1993 y 1994; y aproximadamente 3400 actas de infracción en 1993 y 4600 en 1994 para la empresa EDESUR S.A., las que representan un porcentaje, con relación a los pedidos de apertura, que varía desde un mínimo de 14,2% (EDENOR S.A., 1994) a 50,8% (EDESUR S.A., 1994).

b) Con base en relevamientos realizados por el Ente por medio de convenios con Universidades, se han detectado numerosas anomalías en las instalaciones y en la ejecución de las obras en la vía pública, en especial en los aspectos relativos a la seguridad. Estas anomalías fueron comunicadas a las Distribuidoras, y luego verificaciones realizadas directamente por los funcionarios del Ente responsables del área constataron la no regularización de varias de ellas.

El Ente no cuenta con un registro de los contratistas y subcontratistas que trabajan para las Distribuidoras, ni exige que las Distribuidoras les envíen esta información. Esto se hizo evidente en el caso del accidente mortal de mayor repercusión en los medios de comunicación, acaecido en diciembre de 1994 en la calle Billingham, a raíz del cual intervino el Sindicato de Luz y Fuerza, que aseguró haber denunciado a la empresa contratista a cargo de los trabajos en la vía pública por malos antecedentes en cuanto al cumplimiento de normas de seguridad.

No se ha implementado un formulario tipo para confeccionar actas de inspección. Así, se incrementa la posibilidad de cometer errores u omisiones de procedimiento.

En cuanto al tratamiento de los reclamos, se han observado las siguientes deficiencias:

a) No se otorga a las presentaciones realizadas por las Municipiudades el carácter de reclamos ni se les dio, por lo tanto, el tratamiento administrativo que les corresponde.

b) Los reclamos ingresados no son comunicados al área técnica ni verificados mediante inspecciones en el lugar por los funcionarios del Ente o por técnicos contratados por el organismo.

Se nota que las reglas del buen arte serían aplicadas por las Empresas Distribuidoras sólo en cuanto a las instalaciones y funcionamiento de los servicios propiamente dichos y no con respecto al cumplimiento de normas vigentes relativas a señalización y seguridad durante la ejecución de los trabajos, y rellenado, compactación y terminación de aceras y calzadas

utilizadas para la ejecución de este tipo de obras. De persistir esta actitud por parte de las Distribuidoras, con la falta de ejecución o mala reparación de sus trabajos, la transitabilidad tanto en veredas como en calzadas será cada vez más dificultosa.

Si bien el principal control de la forma en que se cumplen las normativas vigentes le corresponde al municipio donde se desarrollan los trabajos, es también responsabilidad del Ente participar y contribuir activamente en el logro de dichos objetivos, dado que las deficiencias producidas en este tipo de trabajos son responsabilidad directa de las Empresas Distribuidoras del servicio, y estas prestadoras del servicio público están bajo su fiscalización y control.

Ente Auditado y/o Empresa

ENRE

Características de la Auditoría

Objeto

Verificación del procedimiento aplicado para la aprobación de los ajustes de las Tarifas de Distribución de Energía Eléctrica solicitados por la Empresa EDENOR S.A. y dispuestos por Resoluciones del ENRE 42/94, 110/94 y 185/94.

Período

El presente examen alcanza la revisión de los ajustes tarifarios en los servicios de distribución de energía eléctrica aplicados por la empresa EDENOR S.A y aprobados por Resoluciones:

N° 42/94 – ENRE, del 1/5/94 al 31/7/94.

N° 110/94 –ENRE, del 1/8/94 al 31/10/94.

N° 185/94 – ENRE del 1/11/94 al 31/01/95.

Fuente

Resolución 130/96.

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

Se ha constatado que los valores aprobados para las distintas categorías de usuario se ajustan a las fórmulas polinómicas establecidas por contrato.

Con relación al carácter retroactivo de las resoluciones del ENRE aprobatorias de los ajustes tarifarios dispuestos, se ha recomendado que sean comunicadas en tiempo y forma oportunos mediante la antelación de los actos administrativos pertinentes.

Ente Auditado y/o Empresa

ENRE

Características de la Auditoría

Objeto

Verificación de la implementación por parte del ENRE de un sistema de control del régimen tarifario diferencial para jubilados y pensionados.

Período

Las tareas propias del trabajo del examen se desarrollaron entre el 15 y el 26 de mayo de 1995.

Fuente

Resolución 110/96.

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

El ENRE no ha implementado sistema de control alguno que conduzca a detectar errores en los procedimientos internos, vulnerando de este modo el art. 45 del Contrato de Concesión, como también el artículo 42 del Decreto 1398/92, reglamentario de la Ley N° 24.065.

En materia del Régimen Tarifario Diferencial para Jubilados y Pensionados, se ha limitado exclusivamente a una verificación de consistencia de las Declaraciones Juradas e informes de auditor contable de la licenciataria y también de la muestra del 1% de los soportes magnéticos.

Ente Auditado y/o Empresa

ENRE

Características de la Auditoría

Objeto

Control y verificación del Sistema de Transporte de Energía Eléctrica - 2do. período de Gestión Posterior al Inicio de la Concesión de cada Empresa Transportista.

Período

El período auditado se extiende entre febrero y septiembre de 1994.

Fuente

Resolución 79/96.

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

El control de calidad de servicio que efectúa el ENRE, al ser indirecto (el control operativo lo realiza CAMMESA-Compañía Administradora del Mercado Mayorista Eléctrico

Sociedad Anónima), resulta condicionado e inoportuno, pues no cuenta con información en tiempo real y no dispone de equipos propios para realizar inspecciones en las instalaciones concesionadas.

De las presentaciones de proyectos para Acceso a la Ampliación de la Capacidad de Transporte, parecería que el Régimen de sanciones no es la mayor preocupación de los miembros del MEM (Mercado Mayorista Eléctrico), como para inducirlos a una mejora efectiva en la Calidad del Servicio. Las señales económicas de las sanciones no parecen conducir a acciones que disminuyan las indisponibilidades del Sistema.

Las inspecciones y auditorías técnicas realizadas por el ENRE sobre el estado de las instalaciones de las Transportistas podría haber producido una disminución significativa del índice de fallas y salidas intempestivas, ocasionadas por causas controlables con un mejor mantenimiento de las líneas, puestos de conexión y transformación, del mismo modo que la aplicación oportuna de las sanciones establecidas.

El Reglamento de Acceso a la Capacidad y Ampliación del Servicio de Transporte –Anexo 16 de los “Procedimientos” de CAMMESA– no contiene metodología explícita y permanente que incluya a todos los miembros del MEM con sus índices ponderados y de conocimiento público. La facilidad relativa de presentar y/o rechazar con sólo el 30% de los votos ponderados de los presuntos beneficiarios, sin la representación proporcional del usuario, las iniciativas de proyecto que podrían llevar a una mejora del Sistema, resulta excesivo en lo negativo y fácil de lograr, considerándose necesaria y conveniente su revisión.

Los documentos que se elaboran para el Control de la Calidad del Servicio y la aplicación de Régimen de Sanciones, si bien parecen adecuados para el cumplimiento de las funciones asignadas, carecen de oportunidad y requieren trabajos adicionales de adaptación al ser confeccionados en formatos diferentes por cada Transportista.

La aplicación de sanciones por defectos en la calidad del Servicio de Transporte de Energía Eléctrica resulta demorada por el método establecido (Res. ENRE 23/94), lo que diluye el efecto que la acción punitiva debería causar en la Transportista sancionada, en procura de soluciones que beneficien la Calidad del Servicio. Con el Sistema de Operación en Tiempo Real (SOTR) previsto, se podría lograr una sensible reducción en los tiempos procesales, ya que permitiría conocer en el momento en que ocurren, las circunstancias pasibles de penalizaciones.

La sanción resolutoria en primera instancia debería ser simultánea al pago de la remuneración por el servicio de transporte del mes facturado. Sólo debería reconsiderarse, si correspondiese, luego de la presentación y aceptación de los medios de prueba en su descargo.

El control del impacto ambiental y medidas de seguridad pública en el Servicio de Transporte de Energía Eléctrica por parte del ENRE exhibe cierta morosidad, falta de medios y acciones para un efectivo cumplimiento de las pautas establecidas.

Los continuos cambios introducidos por medio de resoluciones de la Secretaría de Energía en los “Procedimientos” de CAMMESA habrían modificado las condiciones contractuales y causado un impacto cuya repercusión sería poco conveniente por la inseguridad jurídica que transmite la alteración del marco reglamentario.

El ENRE, a pesar de contar con personal altamente calificado y con medios de infraestructura y soportes tecnológicos avanzados, estaría insuficientemente dotado de personal para atender numerosas cuestiones que el sector de energía eléctrica requiere. La estructura del organismo no concuerda con su importancia.

Ente Auditado y/o Empresa

ENRE

Características de la Auditoría

Objeto

Verificación de los controles realizados por el ENRE referentes al cumplimiento de normas de calidad del servicio público y sanciones correspondientes a las empresas EDENOR S.A. y EDESUR S.A.

Período

El período auditado se extiende desde agosto a diciembre de 1994.

Fuente

Resolución 66/96.

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

El ENRE no aplicó sanciones que debería haber aplicado. Fijó índices de corrección a usar en la campaña de medición de calidad que no correspondían a los usados en la campaña; el resultado fue que se aplicaron penalizaciones de un orden muy inferior al que habría correspondido.

Las otras sanciones aplicadas por el ENRE por los incumplimientos de las distribuidoras fueron también de un orden inferior al que hubiera correspondido.

Las indemnizaciones a reintegrar por las distribuidoras (bonificaciones) son de un orden muy inferior al que correspondería al perjuicio económico que le ocasiona al usuario el recibir un servicio en condiciones no satisfactorias.

Ente Auditado y/o Empresa

EDELAP S.A.

Características de la Auditoría

Objeto

Verificar si fue encargada a EDELAP S.A. la gestión de cobranza de los créditos a cobrar por cuenta y orden de SEGBA. y en su caso si la misma fue cumplida de acuerdo a lo convenido entre las partes.

Período

Informe aprobado el 21 de julio de 1995.

Fuente

Resolución 93/95.

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

No se ha podido realizar un análisis exhaustivo de los créditos transferidos, dado que existen dos de ellos sin valorizar, lo que impide determinar el monto total.

Se ha realizado una transferencia de los créditos a cobrar pertenecientes a SEGBA, asumiendo la Empresa adjudicataria, por su cuenta, el riesgo de la cobranza y abonando por dicho Activo una suma, en acuerdo con el Estado Nacional. Por ello, en la actualidad no existe gestión de cobranza alguna por la cual EDELAP S.A. deba rendir cuentas al Estado, ya que la empresa asumió los riesgos pertinentes en la realización de los valores transferidos.

Ente Auditado y/o Empresa

ENRE

Características de la auditoría

Objeto

Verificación de la correcta aplicación del régimen tarifario diferencial aplicable a jubilados y pensionados, usuarios de los servicios de electricidad, gas y agua.

Período

Aprobado el 26 de octubre de 1994.

Fuente

Resolución 131/94.

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

No se efectúan verificaciones contables sobre la base de las declaraciones juradas por parte de los entes o el ANSeS.

El ENRE desconoce la existencia de un padrón actualizado de jubilados y pensionados y si las altas y bajas de cada período son procesadas en los soportes magnéticos.

En muy pocos casos las empresas dan de baja por variación en el haber mínimo, cambio de domicilio o por cambio de titularidad.

No se verifica que un mismo usuario sea beneficiario en más de una empresa de electricidad.

No se validan las altas que efectúan las empresas.

El control que efectúa el ENRE en materia del régimen tarifario especial para jubilados y pensionados resulta insuficiente, toda vez que se traduce solamente en una verificación de consistencia de la información proporcionada por las distribuidoras a través de las declaraciones juradas.

El ENRE no ejerce los deberes y facultades que le otorga el artículo 56 incs. a), n) y s) de la Ley N° 24.065, por consiguiente no adopta iniciativas que permitan un control eficaz y suficiente del régimen tarifario aplicable a jubilados y pensionados. En tales condiciones, existe el riesgo de que tal conducta omisiva tenga como consecuencia directa la existencia de errores o fraudes en perjuicio del Estado Nacional.

Las empresas distribuidoras de electricidad no emiten listados de altas y bajas de cada período, lo que provoca incertidumbre sobre los movimientos mensuales.

El ANSeS efectúa los pagos compensatorios sin verificar. En consecuencia, los importes abonados a las empresas distribuidoras de energía eléctrica podrían ser superiores a los que realmente deberían percibir, ocasionando de este modo posibles perjuicios económicos a los fondos del ANSeS.

Ente Auditado y/o Empresa

ENRE

Características de la Auditoría

Objeto

Verificación de los ajustes de las tarifas de distribución de energía eléctrica aplicados a partir del 1° de noviembre de 1993 por la empresa EDENOR S.A.

Período

Aprobado el 30 de septiembre de 1994.

Fuente

Resolución 104/94.

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

La verificación inicial realizada permitió observar ciertas diferencias entre el equipo de auditoría y los valores aprobados por el ENRE, específicamente en los valores correspondientes a la tarifa T1 R2, T1 G2 y T1 G3. Una investigación posterior permitió al ENRE aclarar al equipo de auditoría que EDENOR había aplicado erróneamente algunos valores intermedios (cálculos de parámetros) razón por la cual el propio ENRE le había enviado a EDENOR un fax rectificativo de dichos guarismos. Salvadas estas diferencias, se ha constatado que los valores aprobados se ajustan a lo dispuesto en las fórmulas de ajuste correspondientes.

Se señala además que si bien se ha apreciado de los funcionarios responsables del ENRE en la materia un conocimiento adecuado del sistema vigente, los circuitos y procedimientos administrativos son de carácter informal. Por ello se recomendó la confección de una normativa escrita que explicita los pasos a efectuar por las prestatarias ante los distintos tipos de ajuste como así también los procedimientos, normas y circuitos administrativos a seguir.

Ente Auditado y/o Empresa

ENRE

Características de la Auditoría

Objeto

Auditoría practicada en el ENRE respecto de los procedimientos establecidos en el Marco Regulatorio para el cobro de la Tasa Complementaria del año 1993.

Período

El período auditado comprende el año 1993.

Fuente

Resolución 101/94.

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

Se recomienda que en el futuro, antes de disponer la facturación de la Tasa Complementaria, se proceda a efectuar la pertinente evaluación de las reales necesidades presupuestarias, sin perjuicio del fiel cumplimiento de los requisitos procedimentales previstos por el artículo 68 del Marco Regulatorio, a fin de evitar no sólo la violación de tal norma, sino también el consecuente trastorno administrativo y dispendio de esfuerzos. El ENRE efectuó un cálculo presupuestario que, cotejado con la ejecución presupuestaria, arroja una diferencia del 28%. Los balances, por su parte, siempre dieron superávit financiero, con lo cual se constituyeron varios plazos fijos y al 31 de diciembre de 1993 el saldo en el banco era de \$1.200.000.

El cobro apresurado provocó que el Ente facturara indebidamente montos a las licenciatarias, lo que obligó incluso a ordenar una compensación de tales montos para el año 1994.

Ente Auditado y/o Empresa

ENRE

Características de la Auditoría

Objeto

Verificar si el ENRE ha tomado las medidas para instrumentar un sistema de control confiable del Régimen Tarifario para Jubilados y Pensionados usuarios de EDENOR, EDESUR y EDELAP.

Período

Aprobado el 30 de diciembre de 1993.

Fuente

Resolución 236/93.

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

El control que efectúa el ENRE en materia de Régimen Tarifario Especial para Jubilados y Pensionados resulta insuficiente, toda vez que se traduce solamente en verificación de consistencia de la información proporcionada por las Distribuidoras en las declaraciones juradas.

El ENRE no ejerce los deberes y facultades que le otorga el artículo 56 incisos a), n) y s) de la Ley N° 24.065, por consiguiente, no adopta iniciativas que permitan un control eficaz y suficiente del Régimen Tarifario aplicable a Jubilados y Pensionados. En tales condiciones, existe el riesgo de que tal conducta omisiva tenga como consecuencia directa la existencia de errores o fraudes en perjuicio del Estado.