

NOTA N° _____/04-P

BUENOS AIRES,

SEÑOR MINISTRO:

Tengo el agrado de dirigirme a Usted a efectos de hacerle llegar una muestra de las auditorías practicadas por esta Auditoría General de la Nación en el área de Entes Reguladores y Privatizaciones, relativas al transporte y distribución de gas, la actividad de las empresas adjudicatarias del servicio y el accionar del Ente Nacional Regulador del Gas, ENARGAS.

El material está precedido por un índice y una introducción donde se puntualizan los principales aspectos de veintidós informes de las auditorías efectuadas en este sector específico y las pautas metodológicas adoptadas en la compilación de los exámenes que nutren el documento.

Como las entregas anteriores, estos informes constituyen un aporte para la labor de evaluación que está llevando a cabo el Poder Ejecutivo Nacional.

Se aplicó la siguiente metodología de trabajo: transcripción del objeto de auditoría y de la parte sustancial de los principales informes aprobados por el Colegio de Auditores desde 1993 a la fecha, así como una síntesis de las conclusiones, comentarios y observaciones contenidos en los mismos.

Las comprobaciones o hallazgos de auditoría más relevantes son los vinculados con los planes y metas obligatorias de inversiones, la calidad del servicio, la atención comercial, los reclamos de usuarios, el régimen sancionatorio y los aspectos tarifarios. Los incumplimientos detectados corresponden específicamente a los períodos auditados.

-Inversiones: Se comprobó que las licenciatarias no cumplieron estrictamente el cronograma de las metas de las Inversiones Obligatorias comprometidas en el contrato de concesión, ya sea no ejecutando las obras, ya sea postergando su realización. El criterio de oportunidad de control ejercido por el ENARGAS resultó ineficaz: faltaron acciones en tiempo y forma que permitieran revertir la recurrente actitud de incumplimiento (Resoluciones AGN N° 156/01, 120/97, 27/97).

Calidad del servicio brindado al usuario: Las auditorías detectaron incumplimientos, como cortes improcedentes, habilitaciones y rehabilitaciones demoradas del servicio, facturación errónea y escaso suministro. Así por ejemplo, la licenciataria Metrogas SA, a pesar de haber incurrido en la interrupción o en el suministro deficiente (baja presión) del servicio por presencia de agua en las cañerías, no formuló proyectos de obra u otros, que contemplaran medidas idóneas para solucionar definitivamente esas irregularidades, según lo exige el contrato de concesión y el marco regulatorio (Resolución AGN N° 119/02).

Las licenciatarias enviaron al Ente la información necesaria para la elaboración de los índices de calidad del servicio comercial fuera de los plazos estipulados. Tal incumplimiento afecta la calidad y seguridad, dado que esos indicadores constituyen una importante herramienta para detectar anomalías en tiempo oportuno, aplicar medidas correctivas y medir los estándares de calidad del producto brindado. También afecta en forma específica al usuario, en cuanto a la relación calidad-precio del servicio (Resolución AGN N° 119/02).

-Régimen sancionatorio: Se verificó que aunque algunas licenciatarias no cumplieron lo dispuesto en el artículo 3 de la Resolución ENARGAS N° 1192/99 (respecto de los Índices grupo A Índice 1 - Gestión Comercial, Índice 3 - Gestión de Prestaciones; y grupo B Índice 5 - Satisfacción del Usuario), el Ente no las sancionó. En efecto, durante el ejercicio 2001 la autoridad regulatoria sólo aplicó una multa por incumplimiento de los mencionados índices, que al 14 de diciembre de 2001 no se

encontraba firme. Dicha sanción recayó en la Distribuidora Gas Cuyana SA (Resolución AGN N° 119/02).

-Reclamos de los usuarios: Los informes muestran también que, a lo largo de los años, la atención comercial y la respuesta a los reclamos de los usuarios han sido deficientes (Resoluciones AGN N° 198/95, 118/96, 100/98, 102/99, 183/01), ya que el tiempo insumido por las licenciatarias y el Ente Regulador para la tramitación de los reclamos excedió los plazos razonables. El Ente no realizó un seguimiento del resultado de los reclamos, y desconoce si finalmente fueron solucionados o no los inconvenientes planteados (Resolución AGN N° 119/02). Por otra parte, los resarcimientos reconocidos por las licenciatarias a los usuarios no se adecuaban a la normativa aplicable. A ello se sumó el cumplimiento tardío de la obligación de habilitar el servicio una vez solucionados los inconvenientes que habían motivado la interrupción (Resolución AGN N° 119/02).

-Tarifas: Al examinar los procedimientos aplicados por el Ente durante el año 2001 para el ajuste y Aprobación de los Cuadros Tarifarios de distribución de gas natural, se comprueba que resultaron insuficientes los controles del ENARGAS respecto del desarrollo y ejecución de las obras que forman parte de los Proyectos de Inversión K (Obras de expansión del servicio), aprobadas en la RQT (Revisión Quinquenal Tarifaria).

Una inversión (mejoramiento o expansión del servicio) puede fundamentar un aumento tarifario sólo si ha sido verificada y aprobada por el Ente Regulador. Sin embargo, ni de los expedientes administrativos ni de las Actas de Auditoría surge que haya existido un control adecuado y pleno acerca de su realización (Resolución AGN N° 7/03).

Las auditorías relacionadas con tarifas diferenciales para jubilados y pensionados fueron especialmente relevantes en los primeros años de privatización del servicio. En ese entonces, se detectó que los regímenes de subsidio para jubilados y pensionados presentaban asimetrías y disparidades en cuanto a su alcance, los

criterios de asignación del beneficio y los procedimientos para reintegrar los fondos a las empresas prestadoras (Resoluciones AGN N° 131/94 y 237/93).

Hasta la fecha, por otra parte, las licenciatarias no han implementado el sistema denominado "tarifa social", dirigido a los sectores de menores recursos económicos.

En síntesis: el ENARGAS no controla eficazmente a las licenciatarias y no ha adecuado su actividad a la normativa que resguarda los derechos de los usuarios, incumpliendo así el artículo 42 de la Constitución Nacional.

Saludo al señor Ministro muy atentamente.

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**

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

Buenos Aires, 6 de Febrero de 2004

INDICE

INTRODUCCIÓN	1
ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA	3
ENARGAS	3
Objeto	3
Verificación de los procedimientos aplicados por el ENTE para el Ajuste y Aprobación de los Cuadros Tarifarios de Distribución de Gas Natural aplicados durante el Año 2001.	3
Período	3
El período objeto de auditoría es el comprendido entre el 1º de enero de 2001 y el 31 de diciembre de 2001.	3
ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA	4
ENARGAS – METROGAS S.A., CAMUZZI GAS PAMPEANA S.A., GAS NATURAL BAN S.A.	4
Objeto	4
Verificar los controles realizados por el ENTE sobre la atención comercial en el ejercicio 2000.	4
Período	4
Las tareas de auditoría se desarrollaron en el lapso comprendido entre el 15 de octubre de 2001 y 30 de abril de 2002.	4
ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA	10
ENARGAS	10
Objeto	10
Verificación del Control de la Calidad de Servicio Técnico, Operación y Mantenimiento	10
Período	10
El período auditado comprende el año 1999.	10
ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA	11
ENARGAS – GAS NATURAL BAN S.A., CAMUZZI GAS DEL SUR, DISTRIBUIDORA GAS CUYANA S.A., GASNOR S.A.	11
Objeto	11
"Verificación de los controles realizados por el Ente Nacional Regulador del Gas sobre Atención Comercial"	11
Período	11
El período analizado corresponde al comprendido entre el 1º de Enero y el 31 de Diciembre del año 1999.	11

ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA	12
ENARGAS	12
Objeto	12
Verificación acerca del control del Ente en relación al cumplimiento de las inversiones obligatorias y no obligatorias de las sociedades licenciatarias de distribución para el año 1996, como así también las metas alcanzadas en dicho año por cada una de las distribuidoras” .	12
Período	12
El período auditado corresponde a los controles realizados por el ENARGAS, sobre las empresas Distribuidoras del Servicio, en el cumplimiento del Plan de Inversiones Obligatorias para el año 1996, abarcando las actividades desarrolladas por el Ente hasta el 31 de agosto de 1997.	12
ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA	14
CONTRATO DE GAS DEL ESTADO S.E.	14
Objeto	14
Verificación del contrato de Gas del Estado S.E. (e.l.) con Emprint S.A.” para la regulación de los derechos sobre terrenos de terceros en los que gas del estado tenga emplazadas instalaciones propias.”	14
Período	14
Se audita el Contrato de Gas del Estado – Emprint S.A. suscripto el 22 de enero de 1993.	14
Los procedimientos de auditoría en el ámbito de Gas del Estado y en el Enargas, han sido desarrolladas entre el 15 de mayo y el 31 de octubre de 1997.	14
ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA	15
ENARGAS	15
Objeto	15
Relevamiento del circuito del sector reclamos y del régimen sancionatorio	15
Período	15
El período objeto de auditoría se extiende desde marzo a diciembre de 1997	15
ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA	16
ENARGAS	16
Objeto	16
Verificación de la instrumentación del sistema de reclamos del usuario (Seguimiento de informe anterior aprobado por Resolución 118/96)	16
Período	16
Año 1996	16
ENTE Y/O EMPRESA AUDITADA	16
ENARGAS	16
Objeto	16
Auditoria sobre metas obligatorias 1994-1995 en el ente nacional regulador del gas	16
Período	16
Año 1994	16
Fuente	16
ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA	18
ENARGAS	18

Objeto	18
Verificación de los controles efectuados por el Ente Nacional Regulador del Gas en relación al transporte de gas natural.	18
Período	18
Cuarto (4°) trimestre del año 1995	18
ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA	19
ENARGAS	19
Objeto	19
Auditoria de gestión y legalidad en el ente nacional regulador de gas, en relación al cumplimiento de las inversiones obligatorias correspondientes al año 1993.	19
Período	19
El período auditado abarca noviembre 1993 a marzo de 1995	19
ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA	19
ENARGAS	19
Objeto	19
Verificación de los controles efectuados por el Ente Nacional Regulador del Gas, sobre la ejecución de obras en la vía pública por parte de las empresas distribuidoras del servicio	19
Período	19
El período auditado abarca abril 1993 a julio del año 1995	19
ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA	20
ENARGAS	20
Objeto	20
Verificación del procedimiento para la determinación de ajustes de tarifas aprobadas por el Ente	20
Período	20
Ajustes instrumentados en los primeros cinco (5) ajustes semestrales de la licencia	20
ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA	20
ENARGAS – METROGAS S.A.	20
Objeto	20
Seguimiento de las recomendaciones realizadas en un informe anterior sobre lectura, facturación y reclamos de usuarios de la empresa METROGAS S.A.	20
Período	20
Las tareas de campo se realizaron entre el 13-3-95 y el 28-4-95	20
ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA	21
ENARGAS-METROGAS S.A., GAS BAN Y DISTRIBUIDORA PAMPEANA	21
Objeto	21
Verificar el sistema de control de reclamos y constatar la implementación de un manual de procedimientos administrativos	21
Período	21
Las tareas de campo abarcaron el período 11-10-95 al 29-10.-95	21
ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA	22
ENARGAS	22
Objeto	22
Control y Verificación del Transporte de Gas Natural	22

Período	22
Tercer trimestre de 1994	22
ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA	22
ENARGAS	22
CARACTERÍSTICAS DE LA AUDITORÍA	22
Objeto	22
Verificar que el ENARGAS cumpla con las obligaciones que en materia de reclamos de los usuarios dispone el marco regulatorio de la actividad.	22
Período	22
El período auditado comprende desde el 6-6-94 al 5-8-94	22
ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA	23
ENARGAS	23
CARACTERÍSTICAS DE LA AUDITORÍA	23
Objeto	23
Verificación de la correcta aplicación del regimen tarifario diferencial aplicable a jubilados y pensionados, usuarios de los servicios de electricidad, gas y agua.	23
Período	23
Aprobado el 26 de octubre de 1994	23
ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA	24
ENARGAS	24
Objeto	24
Analizar la implementación y puesta en práctica por parte de las Empresas Licenciatarias del Servicio de Distribución METROGAS S.A. y GAS NATURAL BAN S.A del Régimen de Matriculación, y Control de los Instaladores de Gas, así como el contralor que el ENARGAS ejerce sobre el tema en cuestión.	24
ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA	25
GAS DEL ESTADO	25
Objeto	25
Verificar el cumplimiento del contrato de transferencia en lo referente a los créditos por prestación de servicios a cobrar por cuenta de Gas del Estado, por parte de las Empresas Licenciaturas del servicio de Distribución: Gas Buenos Norte S.A, Gas del Sur S.A, Gas del Centro, Gas Pampeana S.A, Gas Cuyana S.A., Gas Noroeste S.A, Gas del Litoral S.A, Gas Metropolitana S.A.; el informe apunta a Metrogas S.A. y Gas Natural Ban S.A.	25
ENTE AUDITADO Y/O EMPRESA	25
ENARGAS	25
Objeto:	25

Verificar si el ENARGAS, como principal responsable de la correcta aplicación del Régimen Tarifario Diferencial para Jubilados y Pensionados, usuarios de las empresas METROGAS y GAS NATURAL, ha tomado las medidas necesarias y conducentes para instrumentar un sistema de control confiable del referido régimen, que evite el riesgo de errores o fraudes en perjuicio del Estado. 25

METROGAS 26

Objeto 26

Verificar si la empresa METROGAS ha realizado durante el 4° Bimestre de año 1993, la lectura de los medidores de los usuarios y la facturación de dichos consumos de acuerdo con lo prescrito en la reglamentación pertinente, en especial en lo que se refiere al nivel de estimaciones que debe respetar la distribuidora. Comprobar como la empresa METROGAS atendió, procesó y solucionó los reclamos que pudieron haber realizado los usuarios en relación a los temas descriptos 26

Período 26

El período auditado corresponde al 4to. Bimestre del año 1993 26

Introducción

El presente documento compila los principales trabajos de auditoría aprobados por la AGN producidos por la Gerencia de Control de Entes Reguladores y Privatizaciones en temas relacionados al accionar del Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS), autoridad de aplicación del marco regulatorio eléctrico que establece la Ley 24.076, 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 referencia.

El trabajo sintetiza los informes de auditoría más representativos elaborados desde 1993 a la fecha sobre el accionar del ENARGAS en materia regulatoria y de control en el área de su competencia.

El documento intenta difundir el trabajo de control de la Auditoría General de la Nación (AGN) en el ámbito del ENARGAS 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 en el presente los comentarios y observaciones más relevantes de los principales veintidos informes de auditoría. Desde 1993 a la fecha, la referida gerencia ha producido más de treinta informes, de los cuales algo menos de una decena estuvieron referidos a exámenes de estados contables y evaluación de la estructura de control interno del Ente.

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 evaluaciones 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 que enfocaran temas relacionados con 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 corresponde, alguna fecha que sirva de referencia para la ubicación cronológica; número de la resolución de la AGN aprobatoria del informe y una síntesis de las principales comentarios, observaciones y/o conclusiones,
- Se destaca que los comentarios, observaciones y conclusiones son aplicables al momento en que se realiza la auditoría y reflejan la opinión del auditor, teniendo presente sin embargo que puede ocurrir que las observaciones y comentarios realizados hayan sido subsanados 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 de los mismos y memorias anuales e informes trimestrales de la AGN.

Los informes son expuestos cronológicamente de acuerdo a la resolución aprobatoria ubicándose primero los más recientes.

Ente Auditado y/o Empresa

ENARGAS

Características de la Auditoría

Objeto

Verificación de los procedimientos aplicados por el ENTE para el Ajuste y Aprobación de los Cuadros Tarifarios de Distribución de Gas Natural aplicados durante el Año 2001.

Período

El período objeto de auditoría es el comprendido entre el 1º de enero de 2001 y el 31 de diciembre de 2001.

Fuente

Resolución 7/03

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

El Ente no cuenta con Manuales de Procedimientos aprobados por Autoridad Competente relativos a la tramitación de los procedimientos de ajuste tarifario y de aprobación de los Cuadros Tarifarios de Distribución de Gas Natural.

Las Licenciatarias auditadas por el Ente han ejecutado durante el año 2001 las obras del Factor K proyectadas para el quinquenio 1998-2002 alcanzando los porcentuales previstos para ese período con una mínima variación

El Ente consideró necesario establecer una metodología de evaluación que permita apreciar el grado de avance de las obras, toda vez que la aplicación del Factor K semestral sólo se realiza una vez que los proyectos se encuentran habilitados y en operación, a los fines previstos. Sin embargo, resultan insuficientes las actividades de control respecto del desarrollo y ejecución de las obras que forman parte de los Proyectos de Inversión K aprobados en la RQT, debido a que no se encuentran acreditadas en " Actas de Auditoria" ni en el Expediente, la tarea de control que debe ser llevada a cabo por el Ente. Por lo tanto, la falta de dicha información o su presentación defectuosa resta eficacia e impide el pleno desarrollo de la labor fiscalizadora del Ente.

Los Expedientes a través de los cuales tramita la Conformación y Aprobación de los Cuadros Tarifarios del período auditado, no contienen la información necesaria y suficiente que proporcione los antecedentes que han servido de base para la determinación de los valores contenidos en los citados Cuadros.

No surge de los expedientes analizados que el Ente realice un control cruzado, ni se puede correlacionar el resultado de las auditorías de compra de gas con el expediente relativo al ajuste

El funcionamiento del sistema informático aplicado por el Ente a los distintos ajustes permite su verificación

mediante procedimientos de simulación, hecho que ha sido constatado por el grupo de auditoría.

Existen deficiencias de tipo formal en todos los expedientes analizados, dado que los mismos no cumplen con la normativa del propio Ente, o bien no son autosuficientes.

Ente Auditado y/o Empresa

ENARGAS – METROGAS S.A., CAMUZZI GAS PAMPEANA S.A., GAS NATURAL BAN S.A.

Características de la Auditoría

Objeto

Verificar los controles realizados por el ENTE sobre la atención comercial en el ejercicio 2000.

Período

Las tareas de auditoría se desarrollaron en el lapso comprendido entre el 15 de octubre de 2001 y 30 de abril de 2002.

Fuente:

Resolución 119/02

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

Reclamos

De la compulsa de la documentación objeto de examen se efectúan las siguientes consideraciones:

En la totalidad de los reclamos analizados se verificó que el Ente comunica a los usuarios mediante una nota tipo la respuesta aportada por las Licenciatarias a la situación planteada por estos. Dicha nota indica “Estimaremos que dentro de los 30 días corridos a partir de la fecha de la presente nos manifieste por este medio su evaluación de la misma.....”. Al respecto, se observa que dicho párrafo obliga a computar el plazo para que el usuario manifieste su conformidad o disconformidad respecto de la solución dada a su problema, a partir de la fecha de emisión de la nota y no a partir de la fecha en que el usuario se notifica por medio fehaciente de la misma.

En el 81% de los reclamos analizados no existe constancia de notificación fehaciente por parte del usuario de la nota tipo a que se hace referencia en el punto anterior acompañada de la respuesta dada por la Licenciataria a la situación planteada por el reclamante y en el 6% de los reclamos analizados se verificó que frente a la devolución de correo “vuelto al remitente” el Ente no efectúa un nuevo envío.

En el 37% de los reclamos analizados se verificó que no obra constancia fehaciente del traslado de los antecedentes (carátula del reclamo y otros) remitidos por el Ente a la Licenciataria para que la misma formule su descargo. En el 43% de los reclamos tramitados en Sede Central, al dorso de la carátula del reclamo, consta impresión de envío XMT Report de facsímil, que consigna hora y fecha de envío, no así número de

teléfono u otro dato que permita relacionar el destinatario de la información, por lo que no queda fehacientemente acreditada la recepción por parte de la Licenciataria respecto de la cual tramita el reclamo.

En el 99% de los reclamos analizados no surgen evidencias de que el Funcionario Responsable hubiere procedido a analizar las respuestas dadas por las Licenciatarias toda vez que sólo comunica las mismas al reclamante “.....para su consideración....”. Corresponde recordar que al respecto el Acta de Directorio Nro. 65/95, punto II, apartado c), establece que “La respuesta será analizada por el Funcionario Responsable, quien deberá dejar constancia en la misma”.

En la totalidad de los reclamos relevados se verificó que no se cumplimenta la tipología de reclamos establecida en el Anexo II “Cuadro de Reclamos” que integra la Resolución ENARGAS Nro. 124/95. La clasificación de los reclamos utilizada por el Ente se corresponde con la estipulada en la Nota ENRG/GR/GAL/D Nro. 4519/98 de fecha 02/12/98.

En el 41% de los reclamos analizados correspondientes a la empresa Metrogas S.A. se verificó que las respuestas de la Licenciataria se encuentran confeccionadas en papel sin membrete de la Compañía, tampoco se encuentran suscriptas por el Gerente de Asuntos Regulatorios, funcionario de la empresa responsable del contacto con el Ente Regulador para la tramitación de los reclamos. Sólo se consigna en imprenta el nombre y apellido de la persona que confeccionó la nota de respuesta, sin indicar el cargo que ocupa.

En el 90% de los reclamos relevados no existe evidencia de que el Ente proceda a realizar un seguimiento del reclamo luego de enviada la nota de comunicación al usuario de la respuesta dada por la Licenciataria, de manera de verificar su solución definitiva en el cumplimiento de las medidas pendientes por parte de la Licenciataria, evidenciándose esta situación en hechos tales como:

- reiteración del reclamo por parte del usuario (p.e. reclamos Metrogas S.A. Nros. 949/00 y 1785/00 y 2925/00)
- inexistencia de un registro que brinde información relativa a: Fecha y Nro. de la Nota de la Licenciataria mediante la cual se reconoce a favor del usuario un resarcimiento, en cargos fijos y en pesos, forma de pago, fecha de vencimiento para el pago, fecha de pago, monto cobrado por el usuario, aplicación de sanciones en casos de incumplimiento.

En el 9% de los reclamos analizados en los que el Funcionario Responsable fija plazo perentorio a la Licenciataria para que formule su respuesta al reclamo planteado, se verificó que frente al vencimiento del plazo, dicho responsable no exige su cumplimiento ni adopta medidas al respecto.

En el 5% de los reclamos analizados en los que se reconoce resarcimiento al usuario, se verificó que el resarcimiento reconocido por la Licenciataria no se ajusta a la normativa aplicable ni surge evidencia de que el Funcionario Responsable verifique tal situación.

En el 9% de los reclamos analizados, el Funcionario Responsable no asesora al usuario respecto de medidas que éste podría solicitar en aquellos reclamos que versan sobre facturación errónea o elevada en donde resulta conveniente que el usuario solicite un contraste de medidor.

En el 16% de los reclamos analizados en los cuales se reconoce resarcimiento al usuario, no obran constancias de pago que demuestren conformidad de cobro por parte del usuario.

Reclamos correspondientes al tipo Corte Improcedente de suministro

Se observa:

Sin perjuicio del reconocimiento pecuniario que le corresponde al usuario por corte improcedente del servicio, en el 30% de los reclamos analizados no surge la fecha de corte del mismo lo cual no permite determinar el resarcimiento que le corresponde al usuario por la posible demora en la rehabilitación del servicio.

En el 57,5% de los reclamos analizados constan notas dirigidas por las Licenciatarias a los usuarios, en las cuales se detalla los conceptos que integran el resarcimiento que debería percibir el usuario; pero no indican el monto en pesos de cada uno de ellos, lo que no permite verificar que los montos a reintegrarse al usuario se correspondan con el importe de los cargos, tasas y tarifas vigentes al momento de la liquidación

En el 22,5% de los reclamos analizados no surge la fecha de rehabilitación del servicio por cuanto no puede determinarse si es correcto el resarcimiento a ser abonado al usuario.

Reclamos correspondientes al tipo Habilitación o Rehabilitación demorada

Se observa:

No surge en algunos de los reclamos analizados constancia de solicitud de información adicional por parte del Funcionario Responsable que presentan carencia de documentación probatoria sobre: 1) Los dichos de las partes en los casos en que el usuario se contradice con lo vertido por la Licenciataria, atento que el usuario declara no tener el suministro habilitado el día que efectúa el reclamo y la Licenciataria asegura haber normalizado el servicio 2 ó 3 días antes de la fecha del reclamo, similar situación se verifica con respecto la colocación del medidor; dicha falencia se verificó en el 20% de los reclamos analizados; y 2) La Licenciataria justifica su demora en reconectar el suministro argumentando que al momento de concurrir al domicilio el cliente se encontraba ausente, no constando en el reclamo documentación respaldatoria sobre los dichos del usuario ratificando o rectificando lo manifestado por la Licenciataria o documentación remitida por la empresa que permita acreditar la ausencia del usuario.

En los reclamos en los que se solicita la habilitación del servicio, cuyo vencimiento opera a los 30 días de presentada la solicitud conforme lo establece el art. 28 Ley 24.076, la Licenciataria cumple tardíamente con su obligación de habilitar el servicio y no reconoce resarcimiento alguno al usuario.

En el 10% de los reclamos analizados se procedió a rehabilitar el servicio con 4 y hasta 6 días de demora y no consta resarcimiento alguno para el usuario.

Reclamos correspondientes al tipo Facturación Errónea o Escaso Suministro

En el 11% de los reclamos analizados se han verificado reclamos de usuarios correspondiente a la Licenciataria Metrogas S.A. por interrupción del suministro debido

a inconvenientes de baja presión por presencia de agua en las cañerías. En dichos reclamos la Licenciataria manifiesta que tales inconvenientes se deben a las intensas precipitaciones pluviales que provocaron una elevación de las napas de agua en diversas zonas, por lo que ha ingresado agua a las cañerías de baja presión por sus juntas de unión, haciéndose necesaria la extracción por medios mecánicos. El procedimiento adoptado (sifoneo de la cañería) por la Licenciataria brinda una solución temporal y no definitiva a la situación planteada por los reclamantes. Al respecto, se informa que no se ha obtenido evidencia de que la empresa Metrogas S.A. haya presentado al Ente Regulador un proyecto de obra u otro, que contemple las medidas a adoptarse a los fines de lograr una solución definitiva al problema.

El número de agentes que desempeñan funciones en las Delegaciones o Agencias oscila entre uno a cuatro. Ejercen diversas funciones, realizan tareas administrativas, llevan a cabo auditorías e inspecciones relacionadas con la gestión comercial de la Distribuidora de su área de influencia como las Técnicas y actúan como Funcionario Responsable en la atención de consultas y reclamos de usuarios. Atento a la diversidad de funciones que deben cumplir dichos responsables y verificándose que las Agencias Regionales Río Grande, Trelew, Río Gallegos y Tucumán cuentan con un solo agente se señala que dicha dotación de personal resulta insuficiente para desempeñar las funciones que les han sido asignadas de manera eficiente. Cabe resaltar además, que no se trata de personal entrenado específicamente para realizar auditorías, no obstante que dichas agencias deben ejecutar tales tareas en consonancia con la Gerencia de Regiones y las Gerencias de Trasmisión y Distribución.

Controles realizados por el Ente sobre la Gestión Comercial

La compulsa de las actas e informes de auditoría realizadas durante los ejercicios 2000 y 2001 (período auditado ejercicio 2000), el acompañamiento de papeles de trabajo y el descargo formulado por la Licenciataria a las imputaciones realizadas, permitió verificar:

- Informes de auditoría que no indican período auditado.
- El 8% de las Actas analizadas no se encuentran acompañadas por papeles de trabajo conforme al bibliorato relevado en donde el Ente procede a su archivo.
- Actas de auditoría sobre las cuales el auditor actuante de la Delegación y/o Agencia solicita pedido de prórroga a la Gerencia de Regiones para la presentación del informe de auditoría y no consta en la documentación suministrada la remisión del mismo.
- Aproximadamente en el 10% de las auditorías relevadas, su alcance no explicita adecuadamente la representatividad de la muestra seleccionada respecto del total del universo sujeto a revisión, lo que dificulta la comprensión de la incidencia de las observaciones realizadas.

Sistema de control mediante indicadores de calidad del servicio (Resolución ENARGAS nro. 1192/99) : Remisión Mensual de Datos de las Licenciatarias para la Elaboración de los Indicadores de Calidad del Servicio.

La información mensual generada y remitida por las Licenciatarias para la elaboración de los índices de calidad de servicio no siempre ha respetado los plazos, verificándose casos en los que las Licenciatarias no han dado cumplimiento al plazo de remisión

previsto en el Anexo II Licenciatarias de Distribución de la Resolución ENARGAS Nro. 1192/99.

En los casos mencionados en el párrafo anterior, el Ente no ha procedido a la aplicación de sanciones conforme a lo dispuesto en el Anexo I Reglamentación del sistema de control mediante “Indicadores de Calidad de Servicio” de la Resolución ENARGAS Nro. 1192/99 Metodología de Control que establece “...La información a aportar debe ser clara y presentada en término, a fin de posibilitar el control. El incumplimiento de su deber de suministro de información será sancionado en forma independiente de la evaluación que correspondiere del indicador del que se trate”.

Controles realizados por el Ente sobre los datos mensuales que sirven de base para la conformación de los Indicadores del ejercicio 2000 y Evaluación de los Indicadores de Calidad del Servicio.

No se han llevado a cabo durante el ejercicio 2000 controles destinados a verificar la veracidad de los datos suministrados mensualmente por las Licenciatarias para la conformación de los índices de calidad del servicio comercial para dicho ejercicio. Dichos controles se llevaron a cabo durante el ejercicio 2001. Al respecto, el auditado mediante nota ENRG/UAI/GAL/GR Nro. 5946/01 del 06/12/01 manifiesta que la conformación de los indicadores es anual. El control de los datos suministrados por las Licenciatarias que dan lugar a los registros alcanzados individualmente por cada una y para cada índice, sólo es posible iniciarlo una vez que cada empresa cierra, y envía su información el primer mes del período siguiente al controlado. Lo cual se contrapone con las disposiciones de la Resolución ENARGAS Nro. 1192/99, según Anexo II Índices de calidad de servicio comercial, párrafo 4 y 5 “Los índices de los tres grupos serán evaluados anualmente y operarán sobre la base de información generada mes a mes por las propias Licenciatarias; esta información deberá presentarse mensualmente (a mes vencido) en soporte magnético, antes del 15 del mes siguiente a su acontecimiento”. “Para el control de los datos suministrados por las Licenciatarias se efectuarán auditorías en los lugares de recepción de reclamos y en las fuentes de información: para ello, las empresas deberán disponer de un sistema integral que permita demostrar fehacientemente la validez de los valores remitidos, esto es arbitrarán los medios para que se pueda auditar la información que suministren para la conformación de los índices, tanto sea en la cantidad de reclamos como en la calidad de la procedencia.”

Conformación de los Indicadores de Calidad del Servicio Comercial

A la fecha de cierre de tareas de campo de la presente auditoría el Ente no cuenta con la conformación de los índices globales de calidad del servicio comercial, debido a que los índices de calidad del grupo C que evalúan aspectos relacionados con las demoras en establecer contacto con los recurrentes una vez planteado el reclamo vía telefónica, postal o por Libro de Quejas, conforme a lo informado por el auditado mediante Nota ENRG/UAI/GAL/G Nro. 1229/02 de fecha 25/03/02 “están siendo auditados a los efectos de su conformación definitiva. Dichas auditorías en la mayoría de los casos han dado lugar a imputaciones y aplicación de penalidades que están sujetas a los procesos administrativos establecidos en el marco regulatorio. Esa etapa aún no ha sido concluida. Con respecto a Distribuidora Gas Cuyana y Litoral Gas S.A. se encuentran con las actuaciones concluidas en lo que respecta a la fijación definitiva de los valores alcanzados por las mencionadas distribuidoras”. Lo expuesto, incumple las

disposiciones de la Resolución ENARGAS Nro. 1192/99 que establece que el plazo previsto para que el Ente cuente con la información de los Indicadores de Calidad de todas las Licenciatarias es el 15 de febrero del año posterior a la finalización del período de análisis (15/02/01)

En consecuencia un año después del período analizado aún no se cuenta con los índices globales de calidad, lo que desvirtúa el sentido por el cual fue dictada la norma, es decir que a través de los indicadores se cuente con una herramienta adecuada que permita detectar anomalías en tiempo oportuno, aplicar medidas correctivas y medir la calidad del servicio a los clientes, que se puedan obtener ordenes de mérito donde se refleje el nivel alcanzado por cada empresa y la comparación entre ellas mediante parámetros uniformes y cuyos resultados se encuentren a disposición del usuario.

En los expedientes Nros. 6701 al 6709 de índices de calidad analizados consta la nota ENRG/GR/GAL Nro. 3388 de fecha 31/07/01 donde se informa a cada Licenciataria los niveles alcanzados en cuanto a los índices de gestión comercial grupos A (Índice I Gestión de Facturación, Índice II Inconvenientes en el suministro de gas domiciliario, Índice III Gestión de Prestaciones) y B (Índice IV Reclamos ante las Licenciatarias, Índice V Satisfacción del Usuario) del año 2000 surgidos de la información correspondiente a dicho ejercicio suministrada al Ente. En esta nota se solicita a las Licenciatarias que realicen las observaciones que estimen corresponder otorgando un plazo de diez días hábiles desde la notificación. Las Distribuidoras GAS CUYANA, GAS DEL CENTRO Y GAS NATURAL BAN han realizado comentarios y observaciones que constan en los expedientes 6702, 6708 y 6709, a los valores indicados en la Nota mencionada anteriormente, relativas a que el Ente no ha tenido en cuenta para la conformación de los índices, las planillas rectificativas de los datos informados oportunamente por ellas, mediante nota al Ente Regulador.

En los expedientes mencionados con anterioridad, no consta ninguna documentación posterior del ENARGAS que responda a lo observado por las Licenciatarias, ni otra información posterior que modifique la situación descripta hasta esta instancia para el conjunto de las Licenciatarias, procediendo el Ente a publicar los valores de los índices grupos A y B indicados en la nota ENRG/GR/GAL Nro. 3388/01. Índice Global – Publicidad – Orden de Mérito

Mediante Nota ENRG/UAI/GAL/GR Nro. 5419/01 de fecha 09/11/01 el Ente informa que debido a estrictas razones presupuestarias en el ejercicio 2001 se ha visto imposibilitado de efectuar impresión en papel del Informe Anual correspondiente al año 2000. No obstante ello, conforme a lo dispuesto en la Resolución ENARGAS Nro. 1192/99, a partir del 19/10/01 se publicó vía Internet como parte del Informe Anual correspondiente al ejercicio 2000 información referida a los indicadores de calidad del servicio del grupo A y B. La información se presentó a modo descriptivo de los reclamos de los usuarios presentados a las Licenciatarias, debido a que aparecen en Internet presentados en forma de gráficos los índices del grupo A I, II y III y el V del grupo B con los niveles alcanzados por las Distribuidoras. En cada uno de los gráficos se presenta un índice con los niveles de las ocho (8) distribuidoras (no incluye Distribuidora GAS NEA S.A. la que entrará al Sistema en forma integral al mes siguiente de la incorporación del usuario Nro. 100.000 a su listado de clientes o en su defecto, a partir de la entrada en vigencia del segundo quinquenio, lo que suceda primero s/Anexo II Resolución ENARGAS Nro.1192/99). Al no contarse con la conformación de los índices del grupo “C” no se formuló el orden de mérito comercial

al que hace referencia la Resolución ENARGAS Nro. 1192/99 en su artículo 5to. Anexo I.

Penalización por Incumplimientos

Contrariamente a lo dispuesto en el artículo 3 de la Resolución ENARGAS Nro. 1192/99 se verificó que en los Índices grupo A I y III y grupo B V penalizables, el Ente no ha impuesto durante el ejercicio 2000, sanción alguna a las Licenciatarias que no han alcanzado los niveles de referencia previstos y no consta en los expedientes 6701 al 6709 de índices de calidad, ninguna documentación originada en el ENARGAS que haga referencia a la adopción de las medidas necesarias para el efectivo cumplimiento del indicador por parte de las Licenciatarias que no han alcanzado dichos niveles de referencia, toda vez que ello incide en la calidad y seguridad del servicio prestado.

Durante el ejercicio 2001, la Autoridad Regulatoria ha impuesto solamente una multa por incumplimiento a las disposiciones de la Resolución ENARGAS Nro. 1192/99 a la Distribuidora de Gas Cuyana S.A. mediante Resolución ENARGAS Nro. 2372/01 de \$ 20.000,00 por haber transgredido lo establecido en los artículos 4.1.16, 4.2.18 y 15.1.2. de las Reglas Básicas de la Licencia, distorsionando la información remitida a la Autoridad Regulatoria durante el ejercicio 1999. Dicha sanción al 14 de diciembre de 2001 no se encontraba firme.

Ente Auditado y/o Empresa

ENARGAS

Características de la Auditoría

Objeto

Verificación del Control de la Calidad de Servicio Técnico, Operación y Mantenimiento

Período

El período auditado comprende el año 1999.

Fuente:

Resolución 36/02

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

En el período comprendido entre el 31/12/97 (final del sistema de control por inversiones obligatorias) y la puesta en práctica del nuevo sistema de control por indicadores de calidad (06/09/99, Resolución Enargas N° 1192/99), el Ente no implementó una metodología específica de control sobre la calidad de servicio.

En ese orden, el Ente debería haber avanzado en la elaboración de una metodología de control con anterioridad a la finalización del primer quinquenio, de forma tal de comenzar el nuevo período con un sistema de control en plena operatividad.

El Ente no ha elaborado un manual de procedimientos que establezca las pautas rectoras a que debe someterse la metodología de control.

El Ente no ha elaborado valores firmes para cada indicador en los plazos previstos en la Resolución 1192/99.

El método de Control del Índice de Protección Catódica aparece desvirtuado en la implementación del Sistema.

El Ente no determinó para el año 1999 el valor de IE (Índice de Auditorías de Enargas).

No surge de la documentación relevada que el ENARGAS haya efectuado comprobaciones de las obras propuestas por las licenciatarias como mejora del índice de protección catódica declarado, ni análisis de la eventual razonabilidad de las mismas.

La planificación de auditorías de medición de potenciales y verificación de obras no se cumplimentó durante el año 2000.

En las auditorías realizadas por el ENARGAS se observa que no se efectúa la lectura de potenciales con el mismo criterio denunciado por la licenciataria y en algunos casos se determinan o validan valores correspondientes a otros años.

Se han advertido deficiencias formales en la tramitación de los expedientes administrativos.

Se ha verificado que algunas licenciatarias no tienen acceso a sistemas y por ende no pueden leer los respectivos potenciales.

Ente Auditado y/o Empresa

**ENARGAS – GAS NATURAL BAN S.A., CAMUZZI GAS DEL SUR,
DISTRIBUIDORA GAS CUYANA S.A., GASNOR S.A.**

Características de la Auditoría

Objeto

"Verificación de los controles realizados por el Ente Nacional Regulador del Gas sobre Atención Comercial"

Período

El período analizado corresponde al comprendido entre el 1° de Enero y el 31 de Diciembre del año 1999.

Fuente

Resolución 183/01

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

Se han obtenido las siguientes evidencias:

Las unidades tomadoras de reclamos del ámbito nacional, no cumplen uniformemente las normas establecidas por el Ente Regulador.

El ENARGAS no observa a las licenciatarias por los incumplimientos en tiempo y forma de los plazos otorgados para la comunicación de la solución de los reclamos

recibidos en las delegaciones y agencias en el ámbito nacional.

Inexistencia de un Digesto actualizado de normas y procedimientos.

Carencia de un sistema de identificación unificado que permita determinar claramente las unidades receptoras de los reclamos.

Ente Auditado y/o Empresa

ENARGAS

Característica de la auditoría

Objeto

Verificación acerca del control del Ente en relación al cumplimiento de las inversiones obligatorias y no obligatorias de las sociedades licenciatarias de distribución para el año 1996, como así también las metas alcanzadas en dicho año por cada una de las distribuidoras” .

Período

El período auditado corresponde a los controles realizados por el ENARGAS, sobre las empresas Distribuidoras del Servicio, en el cumplimiento del Plan de Inversiones Obligatorias para el año 1996, abarcando las actividades desarrolladas por el Ente hasta el 31 de agosto de 1997.

Fuente

Resolución N° 156/01

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

El procedimiento administrativo utilizado por el ENARGAS para documentar el control y seguimiento de las obligaciones de cada Licenciataria resulta confuso a los fines de tomar conocimiento de la situación de la operadora controlada.

No se encontraron Actas de Inspección del personal técnico del Ente que haya observado similares deficiencias en el cumplimiento de las obligaciones, como las relevadas del Expte. N°2087/95 de la Consultora contratada para realizar la Auditoría administrativa - contable que en su Informe observa incumplimientos en el “Control de pérdidas”, en la adecuación a las Normas NAG-100 y, a los métodos de evaluación de la “Protección catódica” en las Licenciatarias. Además, el no haber sido informadas en tiempo y forma dichas deficiencias a las Licenciatarias para que las subsanen, evidencia poca actividad en la inspección y control directo del Ente.

El Informe de Auditoría Técnica realizado por el ENARGAS para el año 1996, aunque denota mejoras en los procedimientos y análisis técnico respecto a lo observado en anteriores informes de esta AGN, persiste en criterios evaluativos que llevan a confusión, al realizar interpretaciones y/o comparaciones sobre defectos similares, detectados para distintas operadoras, en forma diferente. En algún caso, observa, remarca y descuenta el monto por la falta o deficiencia y, en otros, para la misma falta o deficiencia, no hace ninguna observación.

En el período analizado por esta auditoría, la Autoridad Regulatoria no imputó a ninguna de las Licenciatarias, según lo visto en los expedientes consultados, los incumplimientos detectados en las Inversiones Obligatorias del año 1996, ni aplicó las sanciones que les hubieren correspondido, de acuerdo al numeral 5.1. de las R.B.L..

Al no haber elaborado el Ente una Base de Valores Unitarios para las provisiones y servicios de la Categoría 1, se hace prácticamente imposible analizar comparativamente la validez o razonabilidad de los montos presentados por las Licenciatarias. Más aún, los valores unitarios obtenidos presentan grandes dispersiones para el mismo tipo de provisión y/o servicio considerado.

En las presentaciones de los presupuestos para cumplimentar las Inversiones del año 1996, las Licenciatarias incluyeron “rubros” y “gastos” que deberían haber sido cuestionados y valores poco razonables y, que antes de habilitar el inicio de dichas tareas y erogaciones por la falta de una aprobación previa por parte del Ente, este debería haber pedido mayores explicaciones y precisiones sobre dichos conceptos y gastos.

Sería también una falta de cumplimiento de lo normado por parte del Ente, el no emitir una autorización expresa (o rechazo) sobre las “obras adicionales” incluidas por las Licenciatarias a efectos de cumplimentar lo indicado en la Licencia para el año 1996. Dichas aprobaciones habrían tenido efecto recién a fines del año 1997, de acuerdo con lo respondido por nota del ENARGAS a la consulta efectuada por la AGN, corroborando así la falta de aprobación previa de esos planes adicionales.

La labor de la Consultora que efectuara el Informe de auditoría Administrativo-contable, no habría sido tomada en consideración por el Ente, pues no consta ni que hayan tomado los descuentos indicados por gastos mal imputados, ni que hubieran extendido proporcionalmente tales descuentos, que en la mayoría de los casos hubieran significado montos netos erogados inferiores a los comprometidos, haciendo pasibles a las Licenciatarias de la aplicación directa de las sanciones previstas en las R.B.L..

El resultado presentado en el Informe de la Consultora, adolecería de la falta de extensión de las muestras a verificar cuando, como se constató, el defecto de la muestra parcial tomada superara el 40% de los casos considerados. El trabajo (Informe presentado) habría sido parcial e incompleto, no constando ni conformidad ni pedido de aclaración por parte del Ente a su contratada.

Las aparentes sobrevaluaciones de materiales y servicios, la inclusión presupuestaria de “Gastos Generales” no justificados, la falta de aprobación previa y de pedidos de aclaración y justificación a las Licenciatarias por parte del Ente, así como de valores unitarios razonables, denota un cumplimiento casi formal de la tarea de control no acorde a la importancia del tema.

En términos generales puede expresarse, de acuerdo con lo relevado para el período auditado, que aunque algunas áreas técnicas del Ente habrían adecuado y mejorado sus procedimientos de control y seguimiento de las Obligaciones acorde a la importancia del tema, persisten deficiencias ya señaladas en anteriores informes (Resolución AGN N°120/97) de esta Auditoría y acrecentado otras, como la falta de aprobaciones previas e imputaciones de faltas y sanciones a las Licenciatarias, tal vez debido a la utilización

errónea del criterio arbitral que presuntamente le facultaría el Marco Regulatorio, cuando en dichos casos las implicancias podrían significar afectación a la seguridad y al patrimonio público como así también a los usuarios en general.

Ente Auditado y/o Empresa

CONTRATO DE GAS DEL ESTADO S.E.

Característica de la auditoría

Objeto

Verificación del contrato de Gas del Estado S.E. (e.l.) con Emprint S.A.” para la regulación de los derechos sobre terrenos de terceros en los que gas del estado tenga emplazadas instalaciones propias.”

Período

Se audita el Contrato de Gas del Estado – Emprint S.A. suscripto el 22 de enero de 1993.

Los procedimientos de auditoría en el ámbito de Gas del Estado y en el Enargas, han sido desarrolladas entre el 15 de mayo y el 31 de octubre de 1997.

Fuente

Resolución N° 163/00.

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

Se han obtenido las siguientes evidencias:

El contrato es irregular, por fundamentarse en la Ley 23.696, arguyendo una privatización a fin de adjudicarlo directamente, sin seguir el procedimiento licitatorio o de contratación directa establecidas en las leyes y reglamentos. El costo estimado de administración del contrato hubiese sido de aproximadamente doce millones de pesos (\$ 12.000.000) y no de veintidós millones de pesos (\$ 22.000.000) de haberse realizado con veinticuatro (24) personas, cantidad ésta con la que finalmente se conformó Emprint.

Se observa que el Acta Operativa N° 1 modificó sustancialmente el objeto del contrato tenido en cuenta en la propuesta original de la contratación, esto es, la ejecución de los trabajos a cargo de los ex agentes de Gas del Estado, contrariando de este modo una de las razones principales tenidas en cuenta para celebrar el contrato con Emprint S.A.

Los ex-agentes finalmente percibieron un monto de dinero por su desvinculación con Gas del Estado, cuando una de las ventajas señaladas inicialmente para contratar con dichos agentes fue la de que al renunciar éstos, el Estado se evitaría el pago de las indemnizaciones.

Se contrató a los agrimensores sin un concurso de antecedentes (procedimiento este que si fue utilizado para la contratación de los abogados), a pesar que los montos involucrados no permitían una contratación directa.

Se observan diferencias entre los montos fijados en el Plan Rector y los calculados a partir de los honorarios establecidos por cada uno de los colegios profesionales. N

No se solicitó por ejemplo al Colegio de la Pcia. de Córdoba la reducción del 30% que prevé dicho colegio para el caso de trabajos para empresas públicas, que hubieran significado una disminución de dos millones de pesos (\$ 2.000.000) en el costo para dicha provincia.

En los contratos con los abogados se estableció un adelanto del veinte por ciento (20%) que se pagó en abril de 1994, cuando aún a la fecha no se habían finalizado las etapas anteriores sin las cuales no se pueden comenzar las tareas asignadas a dichos profesionales. Sobre este adelanto, debe consignarse que no se solicitó a los profesionales ningún tipo de garantías a pesar de haber cobrado por dicho concepto una suma cercana a los cuatro millones setecientos mil pesos (\$ 4.700.000).

Emprint de modo unilateral estableció los honorarios para los abogados sin solicitar la opinión a los colegios involucrados. Asimismo, se aplicó el honorario establecido para la Provincia de Buenos Aires al resto del país en forma arbitraria y sin argumentos sustentables, violando el Acta del Comité de Privatización y el contrato.

La infraestructura destinada por el Enargas para el seguimiento y control de las tareas ejecutadas por los profesionales, no resulta adecuada al volumen de documentación que se tramita tanto en lo que hace a los espacios físicos como a la cantidad de personal destinado para dicho control.

Ente Auditado y/o Empresa

ENARGAS

Características de la auditoría

Objeto

Relevamiento del circuito del sector reclamos y del régimen sancionatorio

Período

El período objeto de auditoría se extiende desde marzo a diciembre de 1997

Fuente

Resolución 102/99.

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

A pesar de existir una mejora en el cumplimiento de los plazos establecidos en el Manual de Procedimientos por parte de las empresas Distribuidoras, el ENARGAS debería arbitrar los medios necesarios para exigir el cumplimiento de los mismos en el caso de reclamos de emergencia y/o urgentes. Para ello, sería conveniente incluir en el citado manual, un plazo máximo preciso para arribar a la efectiva solución de los reclamos y la correspondiente remisión de información.

Se recomienda proceder a foliar los legajos de reclamos, para así aumentar el nivel de seguridad en la manipulación de la documentación que acompaña a los mismos; obteniéndose de esta forma un mayor control sobre la tramitación y evolución de éstos.

En concordancia con lo recomendado en informes anteriores, y que es posición sustentada por esta AGN en virtud de lo dispuesto por el inc. 4° del art. 52 del Decreto 1738/92, se recomienda al ENARGAS reglamentar la imposición de cargos aplicables a las empresas Distribuidoras para los casos en que las mismas puedan solucionar sus controversias con los usuarios o terceros damnificados, sin necesidad de la mediación del Ente Regulador (con independencia de su aplicación material).

Ente Auditado y/o Empresa

ENARGAS

Características de la auditoría

Objeto

Verificación de la instrumentación del sistema de reclamos del usuario (Seguimiento de informe anterior aprobado por Resolución 118/96)

Período

Año 1996

Fuente

Resolución 100/98.

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

No se han considerado las recomendación efectuadas en la Res. 198/95 por esta A.G.N., permitiendo que las licenciatarias continuen sin dar cumplimiento a los plazos establecidos en la normativa vigente

Se observan incrementos considerables en aquellos reclamos cuyos motivos ya habían sido resaltados por su significatividad en el informe aprobado por Resolución 198/95, particularmente de la prestadora GAS BAN S.A.

Existen hasta la fecha un vacío jurídico en referencia al tema CARGOS dado que la aplicación del mismo aún no ha sido reglamentada ni incorporado al régimen sancionatorio previsto actualmente por el ENARGAS

Ente y/o Empresa Auditada

ENARGAS

Características de la Auditoría

Objeto

Auditoría sobre metas obligatorias 1994-1995 en el ente nacional regulador del gas

Período

Año 1994

Fuente

Resolución 120/97.

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

El control del cumplimiento de las metas de las Inversiones Obligatorias por el ENARGAS no ha sido lo suficientemente eficaz en correspondencia con la importancia del tema y sus consecuencias futuras

La falta de eficacia quedó demostrada por la mora en establecer procedimientos de control y por la irregularidad en la aplicación del régimen de sanciones a las Licenciatarias por los incumplimientos constatados.

Las Licenciatarias no presentaron en tiempo y forma los Programas Detallados de Inversiones y Relevamientos correspondientes a la Categoría 1 de las Inversiones Obligatorias para el año 1994; tampoco alcanzaron la totalidad de las metas establecidas en el Anexo L y ello (salvo el caso de la única multa aplicada, y el establecimiento de una figura que no se encuentra contemplada en la Licencia, cual es el “depósito en caución”) no derivó en otras sanciones que habrían correspondido ser impuestas por el Ente Regulador.

Por lo expuesto, el ENARGAS no ha sancionado a las Licenciatarias por los incumplimientos en que éstas incurrieron en el ámbito de las Inversiones Obligatorias para el año 1994, obrando por lo tanto, en forma diferente a lo pautado en la normativa vigente.

La falta de un procedimiento metodológico previo para la elaboración de los Informes de las tareas de inspección/auditoría, sería una de las causas de disparidad de criterios en la interpretación de los resultados del Informe de la consultora, que a su vez dilataron en el tiempo la adopción de las medidas previstas en la Licencia.

El seguimiento y control de las Inversiones Obligatorias del año 1994, fundamentalmente las tareas de la firma inspectora/auditora (B.C. Gas S.A.) fueron iniciadas tardíamente y con regular consistencia, fundamentando el análisis en los informes suministrados por los propios controlados (Licenciatarias).

El procedimiento administrativo utilizado por el Ente Regulador para el registro/archivo de la documentación referida a las Inversiones Obligatorias, generaría errores y/o confusiones, ya que en los Expedientes asignados a cada Licenciataria se mezclan Notas de diferentes períodos anuales, confundiendo tanto a las Distribuidoras como al ENARGAS, debiendo éste enviar rectificaciones de Notas y/o Resoluciones emitidas, con lo cual se estaría evidenciando una baja eficiencia del Ente en dicho procedimiento.

Al no fijar el Ente fecha tope para definir el cierre del ejercicio y como consecuencia de las dilaciones ocurridas para considerar los descargos de las Licenciatarias, se generaran situaciones como la señalada en la Resolución ENARGAS N° 239/95, que en referencia a incumplimientos sostiene “..., la Licenciataria acredita haber concluido, en el transcurso del presente año (1995), las correspondientes tareas, por lo que exigir el citado depósito en garantía carece de sentido práctico”, con lo que además de la posible improcedencia, se evidencia la extemporaneidad de algunas determinaciones adoptadas por el Ente Regulador.

Ente Auditado y/o Empresa

ENARGAS

Características de la Auditoría

Objeto

Verificación de los controles efectuados por el Ente Nacional Regulador del Gas en relación al transporte de gas natural.

Período

Cuarto (4°) trimestre del año 1995

Fuente

Resolución 109/97.

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

Accidentes

Existen fallas de control de documentación y deficiencias en el relevamiento preventivo.

Calidad de Gas

No existen sistemas de verificación directa (del Ente a las Licenciatarias) tanto de la documentación, como del comportamiento de los equipos; y no se dispone de procedimientos metodológicos de muestreo y evaluación. Tampoco se realizan por parte del Ente, sea en forma directa o a través de terceros, contrastes independientes de los cromatógrafos utilizados por las Licenciatarias como equipos de medición.

Despacho de Gas

El Ente no establece claramente como dará continuidad al seguimiento del funcionamiento del sistema –incluyendo su interrelación con el Reglamento Interno de los Centros de Despacho-, ni cómo y cuándo realizará la profundización de los análisis e implementación de las eventuales mejoras consecuentes en el control del sistema, relativas a la totalidad de los problemas relevantes identificados durante el año auditado. Tampoco se ha observado que el Ente haya previsto el seguimiento de las acciones de verificación del funcionamiento del sistema de despacho fuera del período invernal, pese a que el mismo -si bien es menos crítico- merece también atención.

Ejemplos de los asuntos que requieren profundización y eventual implementación de mejoras en el control y cuya programación por parte del Ente no se ha constatado son: el estudio de un criterio único para el cálculo de los desbalances acumulados, criterios y procedimientos alternativos de control del sistema, bandas de tolerancia, mejora en el control de los cargadores directos. Esto hace que no se aproveche plenamente el valioso avance realizado en este asunto -en especial en el rubro “Monitoreo del Despacho”- durante el año 1995, en el que se contó con la asistencia de una consultora contratada, y que no se garantice la continuidad de la función del Ente como organismo normativo y de control, incluyendo su responsabilidad en la fijación de pautas

Ente Auditado y/o Empresa

ENARGAS

Características de la Auditoría

Objeto

Auditoría de gestión y legalidad en el ente nacional regulador de gas, en relación al cumplimiento de las inversiones obligatorias correspondientes al año 1993.

Período

El período auditado abarca noviembre 1993 a marzo de 1995

Fuente

Resolución 27/97.

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

El ENARGAS no ha aplicado el régimen sancionatorio legalmente incorporado a la ley del servicio de la actividad de transporte y distribución de gas, en la creencia que, como principio general, la Administración cuenta con la facultad discrecional para hacerlo.

A esa omisión de fondo se agrega una actuación procedimental que no ha sido clara, dado que no existe motivación suficiente, que pueda justificar la voluntad de apartarse del régimen legal y eximir a los licenciatarios de la aplicación de la multa prevista por el marco regulatorio de la actividad.

Ente Auditado y/o Empresa

ENARGAS

Características de la Auditoría

Objeto

Verificación de los controles efectuados por el Ente Nacional Regulador del Gas, sobre la ejecución de obras en la vía pública por parte de las empresas distribuidoras del servicio

Período

El período auditado abarca abril 1993 a julio del año 1995

Fuente

Resolución 277/96

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

El Ente pretende deslindar su responsabilidad de control en lo referido a la seguridad, aduciendo que es a las Licenciatarias (según surge del art. 21, primera parte de la Ley 24.076, como lo expresa en su Nota ENRG/GD/GR/GDyE/GAL/P N° 1918, del 28 de Julio de 1995) y los Municipios (según las respuestas a las preguntas N° 14 y 21 del cuestionario contestado por la misma nota del 28 de julio de 1995), a los que les compete el control de la aplicación de dichas normas. Sin embargo según lo establecido en el cuadro VII-3 Funciones Principales de las Gerencias del ENARGAS del Informe Anual 1994, en la descripción de las funciones de la Gerencia de Transmisión y de la Gerencia de Distribución, es de destacar uno de sus puntos que dice: "Inspeccionar las instalaciones y las obras en curso, verificar el cumplimiento del Reglamento de Servicio

y las Normas de Seguridad, detectar infracciones y proponer al Directorio la aplicación de sanciones".

Por lo expuesto, se deduce que el control del cumplimiento en la aplicación de la normativa vigente por parte de las Licenciatarias, contratistas y/o subcontratistas, y el grado de seguridad con que trabajan es responsabilidad directa del ENARGAS, así se superponga dicho control con el que pueda llevar a cabo cada Municipio en particular y las Licenciatarias.

Ente Auditado y/o Empresa

ENARGAS

Características de la Auditoría

Objeto

Verificación del procedimiento para la determinación de ajustes de tarifas aprobadas por el Ente

Período

Ajustes instrumentados en los primeros cinco (5) ajustes semestrales de la licencia

Fuente

Resolucion 233/96

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

Aunque se presume, el ENARGAS no ha podido confirmar fehacientemente que la serie de PPI base 1967=100, prevista originalmente en la normativa, haya sido reemplazada por la serie 1982=100, utilizada para calcular las variaciones de precios

Se ha constatado que los ajustes en el punto de ingreso al sistema de transporte en dos de las licenciatarias (Distribuidora Gas Cuyana y Distribuidora Gas del Centro) se ajustan a la reglamentación vigente

Se verificado una correcta aplicación y optimización de los sistemas informáticos

Ente Auditado y/o Empresa

ENARGAS – METROGAS S.A.

Características de la Auditoría

Objeto

Seguimiento de las recomendaciones realizadas en un informe anterior sobre lectura, facturación y reclamos de usuarios de la empresa METROGAS S.A.

Período

Las tareas de campo se realizaron entre el 13-3-95 y el 28-4-95

Fuente

Resolución 213/96

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

Se concluye que el Ente cumplió con lo recomendado por esta Auditoría

Se aclara que el Ente realizó un control de facturación sobre el final del año 1994 culminándolo en enero del año siguiente. Los resultados obtenidos e indicados en el presente informe no se han podido verificar ante la negativa de ingreso, por parte de la empresa Metrogas, para realizar un control por oposición

En lo que respecta a la facturación de Metrogas S.A. no se abre juicio porque no fue posible verificar la información relevada en el Ente ante la imposibilidad de acceder a Metrogas S. A. por su negativa.

Mientras que en Gas Natural Ban S.A. y de acuerdo al relevamiento realizado por esta auditoría, se puede afirmar que la facturación estimada es casi nula (no supera el 4 % en ninguno de los tres turnos relevados); el porcentaje de estimaciones injustificadas no excede en ninguno de los tres turnos relevados el 0,3 % de la clientela.

Ente Auditado y/o Empresa

ENARGAS-METROGAS S.A., GAS BAN Y DISTRIBUIDORA PAMPEANA

Características de la Auditoría

Objeto

Verificar el sistema de control de reclamos y constatar la implementación de un manual de procedimientos administrativos

Período

Las tareas de campo abarcaron el período 11-10-95 al 29-10.-95

Fuente

Resolución 118/96

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

El Ente no verifica la solución del reclamo en la licenciataria, sino que lo realiza a través de la comunicación telefónica o por carta al usuario.

El manual de procedimientos no estipula los pasos a seguir ante el incumplimiento de los plazos establecidos

En caso de caída del sistema, El Ente ha implementado un sistema de registración poco confiable

Se detectó que en la distribuidora GAS BAN S.A. en el 52,41 % no se ha dado cumplimiento al plazo de 15 días establecidos en el manual de normas y procedimientos y la normativa vigente; para los casos de urgencia, se ha constatado que en un 81,57 % en GAS BAN Y EN UN 90,61 % en METROGAS, no han cumplimentado el plazo de 48 hs., que fuera establecido por el propio ENTE

Ente Auditado y/o Empresa

ENARGAS

Características de la Auditoría

Objeto

Control y Verificación del Transporte de Gas Natural

Período

Tercer trimestre de 1994

Fuente

Resolución 44/96

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

Es necesario establecer un nexo informático para auditar en tiempo real las operaciones del sistema

En lo relativo al programa de inversiones obligatorias en el sector de transporte de gas, la importancia de adecuarse al programa original exigiría al Ente impulsar las acciones necesarias para que las Licenciatarias cumplan este cometido, así como realizar las inspecciones necesarias para evitar problemas de seguridad en el servicio

El debido resguardo al usuario en lo relativo a la calidad, exigiría al Ente contar con equipamientos de control y medición propios, así como para el contraste y homologación de los equipos de las licenciatarias

Ente Auditado y/o Empresa

ENARGAS

Características de la auditoría

Objeto

Verificar que el ENARGAS cumpla con las obligaciones que en materia de reclamos de los usuarios dispone el marco regulatorio de la actividad.

Período

El período auditado comprende desde el 6-6-94 al 5-8-94

Fuente

Resolución 198/95

Principales Comentarios, Observaciones y/o conclusiones

El ENTE no ha confeccionado en base a las disposiciones de la Ley de Procedimientos Administrativos, un circuito formal de reclamos que (i) sistematice el procedimiento a observar frente a los reclamos de los usuarios recaído en sede administrativa, en instancia originaria o de apelación, y (ii) ordene procedimentalmente la relación con las licenciatarias en materia de resolución de la prestación irregular del servicio

Se ha observado que el ENTE no ha implementado un sistema organico de contralor que constate y garantice la resolución definitiva del conflicto que el usuario plantea en sede administrativa o empresaria

Se ha constatado que el ENTE ha interpretado restrictivamente la letra y espíritu del plexo normativo que regula su competencia en materia de reclamos relativos a la prestación del servicio; la norma, no obstante ello, no exime al ENTE del deber de tramitar plenamente el reclamo que se interpone ante el ENTE registro del reclamo, seguimiento y verificación de la efectiva resolución por parte de la licenciataria

Se ha observado que la empresa GAS NATURAL BAN S.A. responde al ENARGAS comunicándole que el “reclamo ha sido resuelto”, aunque en realidad la queja solo se encuentra en vías de resolución.

Ente Auditado y/o Empresa

ENARGAS

Características de la auditoría

Objeto

Verificación de la correcta aplicación del regimen 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

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

Los distintos regímenes de subsidio, muestran una serie de asimetrías y disparidades en cuanto al alcance, los criterios de asignación del beneficio, los procedimientos para efectuar el reintegro de los fondos a las empresas prestadoras y los controles que estos desembolsos requieren. El resultado es un conjunto no homogéneo y de costosa implementación. Para revertir esta situación se sugieren la creación de una norma única que contenga lineamientos uniformes con respecto al alcance del beneficio, criterios para la identificación del beneficiario, procedimientos etc.

El ejercicio de un control efectivo de los fondos requiere un reempradonamiento general en todas las jurisdicciones y la posterior actualización de todos los padrones. Esto requeriría acuerdo con las jurisdicciones provinciales y municipales, ya que el ANSeS administra solo los jubilados nacionales.

Se sugiere como propuesta alternativa al actual regimen, el pago de un subsidio que reciba directamente el jubilado o pensionado para poder hacer frente al pago de los servicios.

No existe un sistema de control aplicado por los entes reguladores.

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

No se validan las altas que efectúan las empresas

Los entes desconocen 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

Ente Auditado y/o Empresa

ENARGAS

Características de la Auditoría

Objeto

Analizar la implementación y puesta en práctica por parte de las Empresas Licenciatarías del Servicio de Distribución METROGAS S.A. y GAS NATURAL BAN S.A del Régimen de Matriculación, y Control de los Instaladores de Gas, así como el contralor que el ENARGAS ejerce sobre el tema en cuestión.

Período

Fuente

Resolucion 125/94.

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

En relación a Gas Natural Ban S.A., las inspecciones realizadas por la Distribuidora a los fines de habilitar obras realizadas por instaladores matriculados, no se concretan con completa idoneidad

Respecto de METROGAS S.A., las inspecciones realizadas por la Distribuidora a los fines de habilitar obras, no se concretan con completa idoneidad, dado que se constataron deficiencias en las instalaciones de gas

Las Licenciatarías no cumplen con lo prescrito en el Anexo XXVII del Contrato de Transferencia, principalmente en lo que respecta a la Habilitación de Obra (Anexo XXVII, 4º párrafo, puntos a) y b).

El ENARGAS ejerce el control que le compete en la materia a petición de terceros siendo mínimo el control efectuado de oficio.

Ente Auditado y/o Empresa

Gas del Estado

Características de la Auditoría

Objeto

Verificar el cumplimiento del contrato de transferencia en lo referente a los créditos por prestación de servicios a cobrar por cuenta de Gas del Estado, por parte de las Empresas Licenciaturas del servicio de Distribución: Gas Buenos Norte S.A, Gas del Sur S.A, Gas del Centro, Gas Pampeana S.A, Gas Cuyana S.A., Gas Noroeste S.A, Gas del Litoral S.A, Gas Metropolitana S.A.; el informe apunta a Metrogas S.A. y Gas Natural Ban S.A.

Fuente

Resolucion 53/94.

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

Gas del Estado desempeñó en forma defectuosa el contralor sobre las licenciatarias del servicio de distribución que debía desarrollar en el transcurso de la gestión de cobranza de los créditos a su orden.

Tanto Gas Natural Ban como Metrogas S.A., no cumplieron las obligaciones que se habían comprometido a desarrollar en su carácter de gestores, por cuenta y orden de Gas del Estado, cometiendo numerosas irregularidades en sus respectivas gestiones.

En virtud de ello, se habría configurado un perjuicio patrimonial para el Estado Nacional, ya que el mismo no habría percibido hasta el momento todo lo que en virtud de las cláusulas contractuales suscritas correspondería.

Debe tenerse en cuenta que después del 31-12-94 Gas del Estado cederá a las licenciatarias todos los créditos pendientes de cobro y/o no rendidos por las mismas sin cargo alguno, según lo prescrito en el Anexo XXI, punto 10) del Contrato de Transferencia.

Ente Auditado y/o Empresa

ENARGAS

Características de la Auditoría:

Objeto:

Verificar si el ENARGAS, como principal responsable de la correcta aplicación del Régimen Tarifario Diferencial para Jubilados y Pensionados, usuarios de las empresas METROGAS y GAS NATURAL, ha tomado las medidas necesarias y conducentes para instrumentar un sistema de control confiable del referido régimen, que evite el riesgo de errores o fraudes en perjuicio del Estado.

Fuente:

Resolución 237/93.

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones:

El control que efectúa el ENARGAS en materia de Régimen Tarifario Especial para Jubilados y Pensionados resulta ser 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, con el agravante que las mismas no cuentan con el respaldo de los soportes magnéticos respectivos.

En tales condiciones se genera una imposibilidad de instrumentar control alguno y existe un riesgo de que se tenga como consecuencia directa la existencia de errores o fraudes en perjuicio de Estado.

Tanto el ENARGAS como el ANSES, no ejercen el control propio de su competencia, por lo cual correspondería evaluar la posibilidad de iniciar las actuaciones sumariales pertinentes, a efectos de establecer la responsabilidad de los funcionarios de ambos organismos que pudieran haber incurrido en conductas contrarias a la función específica de ambos. Ente Auditado y/o Empresa

METROGAS

Características de la Auditoría

Objeto

Verificar si la empresa METROGAS ha realizado durante el 4° Bimestre de año 1993, la lectura de los medidores de los usuarios y la facturación de dichos consumos de acuerdo con lo prescripto en la reglamentación pertinente, en especial en lo que se refiere al nivel de estimaciones que debe respetar la distribuidora. Comprobar como la empresa METROGAS atendió, procesó y solucionó los reclamos que pudieron haber realizado los usuarios en relación a los temas descriptos

Período

El período auditado corresponde al 4to. Bimestre del año 1993

Fuente

Resolución 207/93

Principales Comentarios, Observaciones y/o Conclusiones

La empresa METROGAS intimó en forma injustificada durante el 4° bimestre en un 36,8 % del total de la muestra tomada transgrediendo así las normas y parámetros proporcionados en la materia por el Reglamento de Servicio

Se constató que la empresa no utiliza mensaje o código alguno que le indique al usuario que su factura está confeccionada en base a una lectura estimada, lo cual trae como consecuencia que el usuario no se encuentre en condiciones de verificar la corrección o incorrección del monto facturado, lo que implica que no puede impugnar la factura, con el consecuente perjuicio económico que ello significa.

La situación descripta ocasionó un gran número de reclamos originados en una errónea facturación por no ser correcto el consumo de gas facturado (el mismo fue estimado y superior al realmente consumido por el usuario), debiendo ser procesados y atendidos dichos reclamos por METROGAS a través de sus sucursales de atención al público.