



Auditoría General de la Nación

**INFORME DE AUDITORÍA**

**ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD (ENRE)**

**ACTUACIÓN Nº 142/18 – AGN**

**(Beneficios otorgados a Usuarios Electrodependientes por Cuestiones de Salud –  
UED)**

**AUDITORÍA GENERAL DE LA NACIÓN**

Gerencia de Control Entes Reguladores y Empresas Prestadoras de Servicios Públicos  
Departamento de Control de los Sectores de Energía y Agua

## ÍNDICE

1.OBJETO .....	3
2. ALCANCE DEL EXAMEN .....	3
3. ACLARACIONES PREVIAS .....	6
3.1. Antecedentes y consideraciones generales .....	6
3.2. Registro de Electrodependientes por cuestiones de salud (RECS).....	8
3.3. Tratamiento tarifario especial gratuito .....	11
3.4. Fuentes alternativas de energía (FAE). Regl. Técnico para su provisión.....	12
3.5. Línea telefónica sensible .....	14
3.6. Gestión de reclamos de UED y procedimiento sancionatorio aplicable.....	15
4. HALLAZGOS.....	17
5. COMUNICACIÓN AL AUDITADO .....	29
6. RECOMENDACIONES .....	29
7. CONCLUSIONES.....	31
Anexo I Comentarios del ENRE .....	34
Anexo II Análisis de los comentarios del ENRE .....	46



# Auditoría General de la Nación

## **Al Sr. Interventor del**

Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE)

Licenciado Federico José BASUALDO RICHARDS

Avenida Madero 1020- Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

## **1. OBJETO.**

En uso de las facultades conferidas por el artículo 118 de la Ley N° 24.156, la Auditoría General de la Nación (AGN) efectuó un examen en el ámbito del Ente Nacional de la Electricidad (ENRE), vinculado con los controles realizados sobre la ejecución de Planes de Inversión 2017/2021 y cumplimiento de parámetros de calidad de servicio técnico de las empresas EDENOR y EDESUR. Asimismo, en relación a la calidad de servicio, se verificó la gestión del ENRE, respecto a los beneficios otorgados a usuarios electrodependientes por cuestiones de salud (UED) a partir de la Ley 27.351 (BO: 17/05/17). El primer punto vinculado con los planes de inversión, tramita en informe separado.

## **2. ALCANCE DEL EXAMEN**

El examen fue realizado de conformidad con las normas de control externo gubernamental de la Auditoría General de la Nación, aprobadas por las Resoluciones AGN 26/15, 186/16 y 187/16, dictadas en virtud de las facultades conferidas por la Ley 24.156, artículo 119, inc. b).

El periodo auditado abarca desde la sanción de la ley (BO: 17/05/17) hasta el mes de diciembre de 2018. Si bien este período constituye la base temporal de ejecución de las tareas, se mencionaron todos aquellos hechos sobre los que la Auditoría tomó conocimiento durante el desarrollo de las tareas de campo y que pudieron afectar al objeto auditado.

Las tareas de campo fueron desarrolladas entre el 31/10/18 y el 28/02/20.



# Auditoría General de la Nación

## 2.1. Procedimientos

Durante el desarrollo de las tareas de campo se realizaron los siguientes procedimientos:

### 2.1.1. Recopilación de datos.

**2.1.1.1.** Relevamiento del marco normativo aplicable, relacionado con el objeto de auditoría.

**2.1.1.2.** Entrevistas y reuniones con funcionarios y personal de las áreas involucradas con el objeto de auditoría.

**2.1.1.3.** Información publicada en la página web del Organismo.

**2.1.1.4.** Requerimientos al auditado.

**2.1.1.5.** Circularizaciones a organismos nacionales y municipios relacionados con el cumplimiento de la Ley 27.351, así como a las distribuidoras.

**2.1.1.6.** Taller de planificación de auditoría con organizaciones de la sociedad civil que congregan usuarios electrodependientes por cuestiones de salud.

**2.1.1.7.** Taller de planificación de auditoría con funcionarios del Ministerio de Salud y Desarrollo Social; Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Provincia de Buenos Aires; de la Cámara de Diputados y un ex funcionario del ENRE.

**2.1.1.8.** Entrevistas telefónicas a beneficiarios sobre una muestra determinada de acuerdo a la siguiente metodología: Se estratificó el universo de UED aprobados<sup>1</sup>informados por el ENRE por Nota NO-2018-59982310-APN-DIRECTORIO#ENRE de fecha 21/11/18, primero por distribuidora y luego por

---

<sup>1</sup> La base de datos se encuentra conformada por las siguientes categorías: 1) Aprobados (1969); 2) Desaprobados (29) y 3) Transitorios (2043). Los aprobados son aquellos que fueron admitidos en el RECS a través de acto administrativo del Ministerio de Salud. Los desaprobados son aquellos que sin haber obtenido la categoría de UED obtuvieron los derechos de acceso a la línea telefónica y el derecho al suministro permanente de energía, en el período transcurrido entre su inscripción y el acto administrativo que denegó su registro, durante ese período fueron considerados "usuarios sensibles". Los transitorios, por último, son los que gozaron de los derechos otorgados por la Ley hasta el 25/03/2019, fecha en que dejaron de coexistir los registros que llevaban las distribuidoras (transitorios) con el del Ministerio de Salud (RECS). A partir de esa fecha y por 4 meses fueron considerados usuarios sensibles. Fue criterio de la Auditoría excluirlos en el relevamiento telefónico, dado que no gozaban de estabilidad en la categoría. Al no encontrarse incorporados formalmente al RECS a través de un acto administrativo de admisión y considerando que el procedimiento de relevamiento telefónico se extendió más allá del 25/03/2019, hubiera podido implicar arribar a conclusiones erróneas.



## Auditoría General de la Nación

partido. Se seleccionó el 25% de UED por partido, realizándose la selección a partir del primero, 1 cada 5 hasta completar el porcentaje del 25%. Dicho procedimiento arrojó un total de 492 UED a los que se procedió a entrevistar de manera telefónica. De los 492 seleccionados, solo 406 llamados resultaron útiles para la realización de las entrevistas<sup>2</sup>.

**2.1.1.9.** Información obtenida de reclamos de UED en la Base falta de suministro a usuarios electrodependientes (en adelante BFSUED). En este caso, la muestra se tomó de la siguiente manera: se consideró el total de beneficiarios que, en las correspondientes entrevistas telefónicas manifestaron haber realizado reclamos formales ante el ENRE (191) y cuyos reclamos pudieron ser identificados en la BFSUED. En caso de que un UED hubiera realizado varios reclamos, se seleccionó 1 de los realizados durante el año 2018. El total de reclamos que conformó esta muestra ascendió a 150.

### **2.1.2. Procedimientos de análisis de datos.**

**2.1.2.1.** Análisis del Marco normativo (leyes, resoluciones y manuales operativos) respecto a la temática objeto de auditoría.

**2.1.2.2.** Revisión de la estructura orgánica, misiones y funciones asignadas y gestión operativa de las áreas responsables del objeto de auditoría.

**2.1.2.3.** Análisis de las respuestas a los requerimientos al ENRE y de la información y documentación recabada a través de las circularizaciones efectuadas.

**2.1.2.4.** Estudio de los circuitos de regulación del ENRE relacionados con el objeto de auditoría.

**2.1.2.5.** Estudio de los Informes Anuales del ENRE.

**2.1.2.6.** Relevamiento y análisis de los expedientes relacionados con el objeto de auditoría (Reglamentación y control de los derechos de los usuarios electrodependientes por cuestiones de salud).

---

<sup>2</sup>51 números telefónicos resultaron inexistentes y 35 UED habían fallecido al momento del llamado.



## Auditoría General de la Nación

**2.1.2.7.** Cotejo entre la información suministrada por el auditado y los sujetos intervinientes en el circuito de la Ley 27.351 y sus normas complementarias y la obtenida en el marco del taller de planificación con funcionarios.

**2.1.2.8.** Análisis de la información obtenida en los talleres relacionada con el objeto de auditoría, lo cual incluye las necesidades del público objeto de la Ley 27.351.

**2.1.2.9.** Cruce de datos entre las condiciones establecidas y las necesidades del público objeto de la Ley 27.351.

**2.1.2.10.** Estudio comparativo de los derechos otorgados al público objeto por la Ley 27.351 y a los usuarios electrodependientes inscriptos en el Registro con trámite pendiente de aprobación.

**2.1.2.11** Estudio de los reclamos de usuarios electrodependientes y análisis del tiempo transcurrido entre el inicio del reclamo y su resolución y análisis, contenidos en la BFSUED.

**2.1.2.12.** Análisis de los controles y seguimiento realizados por el ENRE a las distribuidoras respecto del cumplimiento de la Ley 27.351.

### **3. ACLARACIONES PREVIAS.**

#### **3.1. Antecedentes y consideraciones generales.**

Previo a la sanción de la Ley 27.351, la Provincia de Buenos Aires contempló la situación de los usuarios electrodependientes en la Ley 14.560 (BO 06/02/14), donde se fijaron las bases de una “Tarifa eléctrica de interés social” (Artículo 1º), se conceptualizó la categoría “electrodependientes por cuestiones de salud” (Artículo 2º) y se reguló la interrupción del servicio (Artículo 5º) y la provisión de un grupo electrógeno sin cargo (Artículo 8º).

Por Resoluciones ex MINEM 219/16 (BO: 12/10/16),y ENRE 63/17 (BO: 01/02/17) y 64/17(BO:01/02/17) se otorgó a los usuarios electrodependientes el



## Auditoría General de la Nación

beneficio de la Tarifa Social<sup>3</sup> en el ámbito de cobertura del servicio de distribución de la energía eléctrica de las distribuidoras EDENOR y EDESUR.

La Ley 27.351 denomina “electrodependientes por cuestiones de salud” (en adelante UED) a las personas que requieran de un suministro eléctrico constante y en niveles de tensión adecuados para poder alimentar el equipamiento médico prescripto por un médico matriculado y que resulte necesario para evitar riesgos en su vida o su salud (Artículo 1º).

Los derechos reconocidos por la Ley, bajo condición de registro previo en el “Registro de Electrodependientes por Cuestiones de Salud” (en adelante, RECS) creado en la órbita del Ministerio de Salud<sup>4</sup>, son los siguientes:

- 1) Servicio eléctrico garantizado en su domicilio de forma permanente;
- 2) Tratamiento tarifario especial gratuito;
- 3) Reconocimiento de la totalidad de la facturación del servicio público de provisión de energía eléctrica que se encuentre bajo jurisdicción nacional;
- 4) Eximición de los derechos de conexión, en caso de corresponder;
- 5) Otorgamiento, previa solicitud, de un grupo electrógeno o el equipamiento adecuado (Fuente Alternativa de Energía, en adelante FAE), sin cargo incluyendo los costos de funcionamiento asociados, capaz de brindar energía eléctrica para satisfacer sus necesidades;
- 6) Línea telefónica especial gratuita para la atención personalizada destinada exclusivamente a la atención de usuarios electrodependientes por cuestiones de salud disponible las 24 horas incluyendo días inhábiles.

Los derechos establecidos son de cumplimiento obligatorio, salvo el otorgamiento de la FAE que solo se torna obligatorio ante el requerimiento de un UED.

La Ley previó que la difusión de los derechos otorgados estaría a cargo de la Secretaría de Energía. El ENRE, no obstante, dispone de la facultad de publicar

---

<sup>3</sup> Anexo XIV.

<sup>4</sup> Decreto PEN 740/2017.



## Auditoría General de la Nación

información y dar el asesoramiento que sea utilidad a todos los sujetos del sistema (Ley 24.065, artículo 56 inciso ñ).

Se estableció que el PEN asignaría las partidas presupuestarias necesarias para el cumplimiento de sus fines y designaría la Autoridad de Aplicación de la ley (Artículo 11), lo cual sucedió a través del Decreto 740/17, designándose en dicho rol a la Secretaría de Energía.

### **3.2. Registro de electrodependientes por cuestiones de salud (RECS).**

#### **3.2.1. Generalidades. Trámite de inscripción.**

Para obtener la condición de UED<sup>5</sup>, debe cumplirse con el requisito previo de la registración, a cuyo fin la Ley 27.351 estableció que el Ministerio de Salud debía crear y tener a su cargo el “Registro de Electrodependientes por Cuestiones de Salud” (RECS), sin perjuicio de los registros especiales para electrodependientes constituidos por las autoridades regulatorias o las empresas distribuidoras locales vinculados a una prestación especial de servicio que se hayan constituido hasta la fecha de sanción de la ley.

A través de la Resolución 1538/17<sup>6</sup>, el Ministerio de Salud creó el RECS dentro de su órbita y dispuso que las personas que a la fecha de su creación se encontraran percibiendo el beneficio de tratamiento tarifario especial gratuito, tendrían un plazo de gracia para la inscripción en el mismo<sup>7</sup>. En un principio se fijó un plazo de 6 meses desde la publicación de la resolución, el cual fue prorrogado en sucesivas oportunidades<sup>8</sup>, operando su vencimiento el día 25/03/2019. El acto administrativo dictado debía comunicarse al solicitante, a la Autoridad de Aplicación, al ENRE y a los entes u organismos reguladores de jurisdicción local, según corresponda<sup>9</sup>.

---

<sup>5</sup>Se entiende que la condición de electrodependiente es de la persona, no del suministro.

<sup>6</sup> B.O. 25/09/2017

<sup>7</sup>Los requisitos son: presentar DNI, completar la Solicitud de inscripción con la certificación médica pertinente, constancia de CUIL del/la paciente y factura del servicio eléctrico del domicilio donde va a residir. Si el trámite es realizado por un tercero (madre, padre, tutor o persona a cargo), deberá adjuntar la documentación que acredite el vínculo.

<sup>8</sup>Resoluciones ENRE 67/18 y ex SGS 6/18.

<sup>9</sup>Anexo I pto 4.





## Auditoría General de la Nación

La inscripción en el RECS se perfecciona con la aprobación. A partir de allí los UED gozan plenamente de los derechos reconocidos por la Ley.

La Auditoría solicitó y recabó información de entidades vinculadas con la gestión de los beneficios de la Ley y de las distribuidoras, a fin de conocer el funcionamiento, en la práctica, del trámite de registro destacándose que:

1) El ENRE informó por Nota NO-2019-36751588-APN-DIRECTORIO#ENRE, que los usuarios con la solicitud formulada ante la ex Secretaría de Gobierno de Salud, en trámite, son registrados como “usuarios sensibles”, categoría que no comprende ni el beneficio económico ni la Fuente Alternativa de Electricidad (FAE). Aclaró que estos usuarios gozarían de la restricción de corte de suministro por temas comerciales y que tendrían el mismo tratamiento que un electrodependiente en cuanto al canal de comunicación con las distribuidoras ante reclamo o asesoramiento. También informó por Nota NO-2019-36751588-APN-DIRECTORIO#ENRE que el tiempo promedio entre la solicitud efectuada por el usuario y la aprobación mediante la pertinente disposición, asciende a 109 días.

2) Las asociaciones que nuclean usuarios electrodependientes<sup>10</sup>, en el marco del primer taller de trabajo para la detección de debilidades y puntos críticos relacionados con la reglamentación y control de la Ley 27.351, celebrado el 28/02/19, comunicaron que el tiempo promedio transcurrido entre la inscripción y la aprobación rondaba entre los 2 y 6 meses.

3) Por su parte, la Defensoría del Pueblo de la CABA, manifestó<sup>11</sup> que la demora es de 90 días aproximadamente.

Por otra parte, y en atención a que por Resolución del Ministerio de Salud 1538/17 se estableció que el acto administrativo dictado debe ser comunicado al solicitante, al ex MINEM, al ENRE y a los entes u organismos reguladores de jurisdicción local, según corresponda<sup>12</sup>, sin reglamentar las modalidades en cuanto

<sup>10</sup> Asociación Argentina de Electrodependientes y Luz para ellos.

<sup>11</sup> Conforme correo electrónico remitido por la Defensoría del pueblo de la CABA el 7/5/2019.

<sup>12</sup> Anexo I punto 4.



## Auditoría General de la Nación

tiempo y forma de dicha comunicación, la Auditoría también solicitó información con relación a dicha cuestión, obteniendo las siguientes respuestas:

1) El ENRE manifestó que contaba con un procedimiento en vigencia, para aplicar la condición de electrodependencia a un suministro, en proceso de aprobación formal<sup>13</sup>.

2) Los representantes de la ex Secretaría de Gobierno de Salud, en el marco del 2º taller de trabajo, celebrado el 11/04/2019, informaron acerca de su circuito interno relacionado con la inscripción y comunicación del RECS, el cual culmina con el envío de la información a la Autoridad de Aplicación.

3) El ex Ministerio de Hacienda informó por Nota NO- 2019-54433869-APN-DPT#MHA que las altas de UED en el RECS se comunican por nota a la ex Secretaría de Gobierno de Energía y que la Dirección de Políticas Tarifarias notifica al ENRE para que arbitre los medios necesarios a fin de que las distribuidoras apliquen el beneficio estipulado en la normativa a todo el universo identificado como electrodependientes.

4) EDENOR por Nota GAL 130/2019 del 8/7/19, manifestó que no hay circuito operativo formal alguno con el ENRE y EDESUR, por su parte, acompañó por Nota de fecha 19/07/19 un procedimiento interno que no involucra a ninguno de los sujetos públicos de la Ley.

Sin embargo, el Ente manifestó en una entrevista mantenida con el equipo de auditoría que por Memo ME - 2018-37324242-APN-ENRE#MEM se solicitó a las distribuidoras que aquellos usuarios con inscripción pendiente de aprobación por parte del Ministerio de Salud, sean considerados como usuarios sensibles, hasta tanto el Ministerio se expida. Por el contrario, los usuarios que se presenten con la disposición aprobada, deben ser incorporados con todos los beneficios de los UED a partir de la fecha de dicho acto. El ENRE notifica, por sistema, la fecha de retroactividad correspondiente a cada uno.

---

<sup>13</sup>Nota NO-2019-36751588-APN-DIRECTORIO#ENRE y NO-2019-82600141-APN- DIRECTORIO#ENRE.



## Auditoría General de la Nación

### 3.3. Tratamiento tarifario especial gratuito.

Por Resolución ENRE 292/17 (BO: 27/07/17), se instruyó a las distribuidoras a trasladar a los UED, las bonificaciones establecidas, valorizando en \$0 los cargos fijos y variables aplicables a sus consumos realizados a partir del 26/05/17<sup>14</sup> y se determinó que la bonificación se vea registrada en las liquidaciones de servicios públicos emitidas a partir de la resolución, en línea separada bajo la leyenda “Bonificación Ley N° 27.351”.

El registro debe reflejar la diferencia que surge de la aplicación de los cargos fijos y variables valorizados en \$0, respecto del monto que resultaría de la aplicación de la tarifa que le hubiera correspondido al usuario si no estuviera encuadrado en este régimen tarifario especial.

Se determinó también la eximición del pago de derecho de reconexión a los suministros cuyo titular o uno de sus convivientes se encuentren registrados (Artículo 4º) y se dispuso que el cálculo de los recursos involucrados referidos al componente del Valor Agregado de Distribución (VAD)<sup>15</sup>, se realizaría a partir de la información comercial remitida por las distribuidoras en el marco del modelo de datos del Control Diario de Facturación (Artículo 5º)

EDENOR informó haber implementado lo instruido por el ENRE valorizando en \$0 los cargos fijos y variables aplicados a la facturación de los usuarios marcados como UED y haber efectuado reclamos<sup>16</sup> ante el ENRE, la ex Secretaría de Gobierno de Energía y el ex Ministerio de Salud y Desarrollo Social, por los valores del costo propio de distribución (CPD) o valor agregado de distribución (VAD) no percibidos, pero que no había recibido respuesta. EDESUR, por su parte, solo informó que no había efectuado reclamos por el pago de las FAE<sup>17</sup>.

---

<sup>14</sup> Entrada en vigencia de la Ley N°27.351

<sup>15</sup>La ecuación tarifaria de las empresas distribuidoras se compone de 2 términos. El primero refleja sus costos exógenos, es decir, los precios a los que compran energía y potencia en el mercado eléctrico mayorista y los costos asociados al transporte. El segundo, denominado valor agregado de distribución (VAD) refleja sus propios costos o costo marginal de la prestación del servicio e incluye los costos de desarrollo e inversión en las redes, de operación y mantenimiento y de comercialización, así como las depreciaciones y una rentabilidad justa y razonable sobre el capital invertido. El valor que asuma este concepto es decisivo para que la obligación de servicio resulte económicamente viable (Fuente:<http://www.enre.gov.ar>).

<sup>16</sup> Nota GAL 18/18 del 14/02/18, Nota GAL 118/18 del 26/07/18, Nota GAL 172/18 del 28/11/2018, y Nota GAL 113/19 del 05/06/19.

<sup>17</sup> Nota de fecha 19/07/19



### **3.4. Fuentes Alternativas de Energía (FAE): Reglamento Técnico para su provisión.**

La Ley 27.351 prescribe que “la empresa distribuidora entregará al titular del servicio o a uno de sus convivientes que se encuentre registrado como electrodependiente por cuestiones de salud, previa solicitud, un grupo electrógeno o el equipamiento adecuado sin cargo incluyendo los costos de funcionamiento asociados, capaz de brindar la energía eléctrica necesaria para satisfacer sus necesidades...” (Artículo 6º).

Por Resolución ex MINEM 204/17 se consideró que sería el ENRE el organismo que determinaría, a través de la reglamentación específica, las condiciones que debería contener la solicitud de la FAE, así como la provisión, custodia, instalación, operación, mantenimiento y manipulación en condiciones de seguridad.

El ENRE aprobó por Resolución 544/17<sup>18</sup> el “Reglamento Técnico para la Provisión de la FAE” que determinó las condiciones técnicas y de seguridad que deben cumplir las distribuidoras para la entrega al titular del servicio o a uno de sus convivientes que se encuentre registrado como UED, previa solicitud, de una FAE. Asimismo, fijó las condiciones iniciales que deben cumplir los usuarios y/o sus convivientes para solicitar la FAE y estableció las obligaciones tanto de las empresas distribuidoras como la de los usuarios.

Entre las condiciones iniciales que deben cumplir los UED, a fin de solicitar una FAE, se encuentra la de presentar la “Declaración de conformidad” de la instalación en la que se conectará la FAE<sup>19</sup>.

Por su parte, las empresas deben definir la potencia y el tipo de FAE<sup>20</sup> en función de la característica de cada pedido. Se estableció que la modalidad de

---

<sup>18</sup> BO: 13/11/2017

<sup>19</sup> En los términos de la Resolución ENRE 225/2011.

<sup>20</sup> Las FAE pueden ser unidad de medida ininterrumpida (UPS), motogeneradores u otras fuentes adecuadas a cada requerimiento.



## Auditoría General de la Nación

entrega de las FAE a los UED sea por medio de la suscripción de un comodato por un período que coincida con la vigencia de su inscripción en el RECS (Artículo 11 del Anexo I).

Se estableció también que las distribuidoras deben entregar las FAE de manera inmediata a los UED que así lo requieran (Artículo 3º) y que, en caso de que el servicio de provisión de las FAE fuera tercerizado, las distribuidoras deberían realizar la contratación por medio de licitación pública (Artículo 5º).

Posteriormente, por Resolución ENRE 112/18 (BO:18/04/18) se aprobaron las “Pautas para la gestión de las FAE” de aplicación obligatoria por las distribuidoras. En caso de incumplimientos resultan aplicables por analogía las sanciones establecidas en el Reglamento de Suministro (Anexo II, acápite 7).

El ENRE informó por nota NO-2018-59982310-APN- DIRECTORIO#ENRE, que EDESUR contrató a la empresa QMAX SRL para el desarrollo de 53 equipos y EDENOR a la empresa BPP GROUP para el desarrollo 50 equipos<sup>21</sup>.

Por último, ante la consulta de esta Auditoría respecto de los controles que realiza el ENRE sobre los procedimientos de contratación utilizados para la compra de FAE en caso de que éstos fueran tercerizados, el auditado respondió por Nota NO-2020-08342777-APN-DIRECTORIO#ENRE que el ex MINEM, en su carácter de Autoridad de Aplicación de la ley, no instruyó al Ente respecto de la gestión de compras de FAE. La cantidad de FAE instaladas al 31/03/19 ascendía a 30 y 16, para EDENOR y EDESUR respectivamente, según información remitida por el ENRE por Nota NO-2019-36751588-APN-DIRECTORIO#ENRE.

### **3.5. Línea telefónica sensible.**

La Ley 27.351 estableció que las distribuidoras debían habilitar una línea telefónica especial gratuita de atención personalizada, destinada exclusivamente a

---

<sup>21</sup> Esta información concuerda con lo informado por EDENOR por Nota GAL 130/19 del 8 de Julio del 2019. EDENOR también informó que al 01/07/19 había abonado a BBP GROUP SA la suma de \$6.545.728,21 en concepto de servicios de provisión, instalación y mantenimiento y que había iniciado el proceso de Licitación Pública para la adquisición de 400 FAE como cantidad máxima, los servicios asociados para su instalación y mantenimiento, la que ascendía a un valor aproximado de \$90.000.000.



## Auditoría General de la Nación

la atención de los usuarios electrodependientes por cuestiones de salud disponible las 24 horas incluyendo días inhábiles (Artículo 7º).

EDENOR habilitó el 0800-██████████ y EDESUR el 0800-██████████. El ENRE verificó su operatividad el 12/01/18, en el marco de la verificación de los call center de las distribuidoras<sup>22</sup>.

El ENRE informó por NO-2019-36751588-APN-DIRECTORIO#ENRE que no cuenta con una línea exclusiva para la atención de reclamos provenientes de UED, aunque aclaró que en el sistema de ingreso de reclamos por falta de suministro (por cualquiera de los canales de atención que el ENRE tiene disponible), si el usuario está registrado como electrodependiente en la distribuidora, automáticamente se incorpora el caso en la Base de Falta de Suministro para Usuarios Electrodependientes y se notifica inmediatamente a las distribuidoras en forma virtual.

Con respecto al control sobre el funcionamiento de las líneas telefónicas habilitadas, el auditado informó por nota NO-2019-36751588-APN-DIRECTORIO#ENRE que *“Las inspecciones relacionadas con la atención telefónica de las Distribuidoras se realizan en el marco de lo establecido en el Resolución ENRE N° 270/2008. Si bien dicha norma no contempla controles específicos de las líneas de electrodependientes, en las inspecciones que se realizan mensualmente a los Call Center de las Distribuidoras se hace un relevamiento de todas las líneas y de la correcta prioridad asignada a las mismas para tal fin. Asimismo, y dentro de un cronograma de auditorías para usuarios electrodependientes, durante el mes de marzo de 2019 se realizaron auditorías específicas en las que se verificó la cantidad de líneas destinadas para electrodependientes y las prioridades de estos canales.*

---

<sup>22</sup>Con respecto a la verificación de la línea telefónica habilitada por EDENOR, corroboró que los llamados recibidos por esta vía eran canalizados por el sistema de manera automática y prioritaria, para la atención personalizada. El mismo consistía en un piloto de acceso exclusivo y una cola de atención con la configuración de prioridad más alta a fin de garantizar que todo llamado ingresado por esa vía sea atendido por el primer operador humano disponible. Asimismo, se verificó el correcto funcionamiento con la más alta prioridad de atención. Surge del acta de inspección que al momento de hacer la prueba hubo 2 llamados de electrodependientes adicionales y en menos de 30 segundos fueron atendidos los 3. Por su parte, el acta de inspección a la línea telefónica correspondiente a EDESUR refleja que la atención por un operador de manera personalizada ocurrió dentro de los 15 segundos de ingresada la llamada.



## Auditoría General de la Nación

*Las inspecciones se llevaron a cabo el 13/03/19 para EDESUR y el 15/03/19 para EDENOR y el resultado en ambos casos fue satisfactorio”.*

Con relación a este tema, en el marco del taller de trabajo celebrado el 28/02/19, las asociaciones que nuclean a UED manifestaron que *“no se ve la prioridad de atención que esa línea debería garantizar”*<sup>23</sup> e identificaron como debilidad que cada vez que se comunican, se les solicita reiteradamente que informe todos los equipos de electromedicina que utilizan, información que se solicita al momento de la inscripción en el RECS y con la cual el ENRE ya cuenta. Las asociaciones manifestaron que dicha situación impide que los conflictos sean resueltos de manera oportuna.

### **3.6. Gestión de reclamos de UED y procedimiento sancionatorio aplicable.**

Por Resolución ENRE 112/18 también se aprobó la “Adecuación del procedimiento para la gestión de reclamos de UED en términos de la Ley N° 27.351, y del procedimiento habitual por reclamos ante falta de suministro”, con el propósito de que las empresas restablezcan de inmediato las condiciones de suministro de energía eléctrica en el domicilio del reclamante que cumpla con esa condición de UED, a cuyo fin las distribuidoras deben tener actualizados y georreferenciados los suministros de los UED que se encuentren registrados en el RECS (Punto 1).

La resolución determina un procedimiento específico que puede iniciarse ante el reclamo de un UED o ante la detección de un corte por parte de los sistemas de la distribuidora. Los reclamos ingresan a una base de datos de falta de suministro UED (BFSUED) y el sistema emite una alerta a la distribuidora indicándole que en el domicilio del UED hay falta de suministro o inconveniente en la calidad de producto técnico. Asimismo, se le indicará a la distribuidora su responsabilidad conforme a la Ley N° 27.351.

---

<sup>23</sup> Conforme surge de la grabación del taller celebrado con las Organizaciones de la Sociedad Civil: Asociación Argentina de Electrodependientes y Luz para ellos.



## Auditoría General de la Nación

El reclamo concluye cuando el suministro del UED tenga abastecimiento normal de red y la distribuidora informe que el inconveniente fue solucionado completando toda la información requerida. La distribuidora, por su parte, deberá dentro de los primeros 30 minutos de restituido el suministro, verificar la normalización del servicio y posteriormente dar aviso al ENRE.

Si a las 2 horas de iniciado el reclamo, la distribuidora no hubiere informado la solución del mismo, el sistema automatizado emitirá correos electrónicos a los responsables de la distribuidora indicándoles tal situación, repitiéndose la modalidad cada 2 horas hasta la solución del reclamo. (Punto 2.6.)

Si el UED tuviera una FAE, ya sea permanente o provisoria, y la interrupción del suministro no se hubiere solucionado, el sistema emite un correo electrónico 1 hora antes del agotamiento de la autonomía de la FAE (según la capacidad de tiempo informada por la concesionaria) a los responsables de la distribuidora, indicándoles tal situación. En todos los casos la distribuidora debe proceder a la inmediata solución del reclamo efectuado y/o a su normalización definitiva (Punto 2.7.).

El ENRE aclaró que su potestad sancionatoria en este tema, se rige por la Ley 24.065 y por los contratos de concesión, sin perjuicio de las sanciones que pudiera aplicar la Autoridad de Aplicación.

Los reclamos por falta de suministro de UED durante los años 2017, 2018 y los meses de enero a marzo de 2019 ascendieron a:

<b>Reclamos de UED</b>		
<b>Año</b>	<b>Edenor S.A.</b>	<b>Edesur S.A.</b>
2017	159	432
2018	1076	1283
Enero – Marzo 2019	1593	1344

(Fuente: Elaboración propia sobre la base de información suministrada por el ENRE)





## Auditoría General de la Nación

### **4. HALLAZGOS.**

**4.1. La falta de un área específica y/o la falta de asignación de misiones y funciones específicas a áreas ya existentes, vinculadas con el tratamiento y análisis de las cuestiones que afectan a los UED, impide que el ENRE resuelva de manera eficiente los conflictos que se generan entre dichos usuarios y las distribuidoras.**

Por Nota 36/19 AG-7 se consultó al ENRE respecto del área responsable, dentro de su estructura orgánica, encargada de la reglamentación, instrucción y control de los derechos otorgados a los UED. El auditado informó por Nota NO-2019-36751588-APN-DIRECTORIO#ENRE que *“la intervención de las diversas unidades de estructura del ENRE son aquellas que surgen de las misiones y funciones aprobadas oportunamente para dichas unidades”*.

Del relevamiento de los expedientes 49245/17 (vinculado con la reglamentación de la Resolución ex MINEM 204/17), EX-2018-45589257- -APN-SD#ENRE y EX-2018-45592901- -APN-SD#ENRE (auditorías a EDENOR y EDESUR sobre cumplimiento de las resoluciones ENRE 544/17, 26/18 y 112/18, en el mes de agosto de 2018); la Auditoría identificó que las áreas que toman intervención en los procedimientos relacionados con la reglamentación de los derechos a los UED y el control de su cumplimiento, son el Directorio, la Asesoría Jurídica, el Área de Seguridad Pública y Ambiental(ASPA) y el Área de Aplicación y Administración de Normas Regulatorias (AAANR).

Sin embargo, del estudio del manual de misiones y funciones remitido por el ENRE, no pudo constatarse la asignación de tareas, funciones y/o responsabilidades específicas y/o la existencia de un área que coordine y/o se encargue específicamente de las cuestiones referentes a UED lo cual impide que los conflictos sean tratados de manera prioritaria y con la celeridad que los derechos a la vida y a la salud ameritan.



## Auditoría General de la Nación

### **4.2. El ENRE no reglamentó ni propició la reglamentación del circuito de información entre los actores intervinientes de la Ley 27.351.**

Tal como fue desarrollado en el punto 3.2.1., en ocasión de describir la dinámica del RECS y el circuito de comunicación entre los organismos intervinientes, las distribuidoras y los usuarios aspirantes a constituirse en beneficiarios de la ley, la Auditoría detectó la falta de procedimientos reglados que regulen de manera formal dicho circuito.

La inexistencia de un procedimiento reglado genera riesgos de discrecionalidad en las conductas y/o decisiones que puedan tomar las entidades públicas intervinientes, así como las distribuidoras. Específicamente, la falta de determinación de los plazos dentro de los cuales deben expedirse los actores intervinientes genera demoras excesivas que pueden agravar la situación de salud e incluso poner en riesgo de vida a los beneficiarios.

### **4.3. El ENRE no realizó las gestiones pertinentes a los fines de adaptar el Reglamento de Suministro y los Contratos de Concesión a los derechos establecidos en la Ley 27.351 y tampoco aprobó el Procedimiento para aplicar la condición de electrodependencia a un suministro.**

Al cierre de las tareas de campo (28/02/20), el ENRE no había actualizado ni propiciado la actualización del Reglamento de Suministro ni los contratos de concesión, a los fines de adaptarlos a las disposiciones de la Ley 27.351. Ambas normas aún consideran a los UED como beneficiarios de la tarifa social y autorizan a las distribuidoras a cobrar una penalidad a los usuarios en caso que el UED no abone la tarifa en término<sup>24</sup>. Si bien los derechos reconocidos en la Ley prevalecen

---

<sup>24</sup>Reglamento de Suministro, Artículo 5 acápite b): Cuando el pago se efectúe después del segundo vencimiento, la DISTRIBUIDORA se encontrará habilitada a percibir la misma tasa, incrementada en un CINCUENTA POR CIENTO (50%), calculada para el lapso comprendido entre el día del primer vencimiento de la LSP y el del efectivo pago. La tasa será la del último día hábil del mes anterior a la efectivización del pago. (...). Sin perjuicio de lo establecido en este apartado, transcurridos CATORCE (14) días corridos de mora a partir del primer vencimiento, la DISTRIBUIDORA se encuentra facultada para disponer la suspensión del suministro de energía eléctrica al deudor moroso, previa comunicación con no menos de VEINTICUATRO (24) HORAS hábiles de anticipación. Ver También el Subanexo I Texto según el Anexo I de la Resolución ENRE N° 524/2017 (publicada el 1/11/2017, B.O. 33.742). RÉGIMEN TARIFARIO - CUADRO TARIFARIO Cap. I inc. /6 TARIFA N° 1 – R ELD (Electrodependientes), en tanto considera a los UED como beneficiarios de la tarifa social.



## Auditoría General de la Nación

sobre cualquier norma de jerarquía inferior, el ENRE debe armonizar su bloque normativo de acuerdo a lo derechos establecidos en la Ley 27.351 a fin de generar certidumbre en la aplicación de las normas.

Por otra parte, y si bien el ENRE informó por Nota NO-2019-36751588-APN-DIRECTORIO#ENRE que cuenta con un procedimiento en vigencia (3A-AAYANR-000-0319-PI) para aplicar la condición de electrodependencia a los suministros de los usuarios incorporados al RECS, este procedimiento no se encontraba aprobado a la fecha de respuesta del último requerimiento cursado al auditado (06/02/2020).

En este sentido, la aprobación del procedimiento para aplicar la condición de electrodependencia a los suministros daría certidumbre al ENRE, a las distribuidoras y fundamentalmente a los UED que, ante la existencia de posibles conflictos, contarían con una herramienta jurídica para la defensa de sus derechos.

#### **4.4. Se verificó falta de integridad e inconsistencias en las bases de datos de Usuarios Electrodependientes (UED), cuya gestión se encuentra a cargo del ENRE (Base de datos UED y Base Falta de Suministro UED-BFSUED-), y demoras en la implementación de la BFSUED.**

El ENRE tiene a su cargo la gestión de dos bases de datos vinculadas con UED: a) Base de datos UED: con la información proveniente del Ministerio de Salud, a través del RECS, pero que el ENRE puede incorporar datos en caso de considerarlo pertinente a través del sistema GDE<sup>25</sup>; y b) BFSUED, implementada a partir de la sanción de la Resolución ENRE 112/18, y que está relacionada con el procedimiento para la gestión de reclamos de UED y del procedimiento habitual por reclamos ante falta de suministro.

##### **4.4.1. Existencia de información incompleta e inconsistente en la Base de datos UED.**

---

<sup>25</sup> ME-2018-43420627- APN-AAYANR#ENRE.



## Auditoría General de la Nación

De la base de datos<sup>26</sup> remitida por el ENRE a través de la Nota NO-2018-59982310-APN-DIRECTORIO#ENRE el día 21/11/18, surgió lo siguiente.

Total Registro	4041 UED	
Información faltante	Cantidad	Porcentaje
Nombre de paciente	1955	48%
Número de documento de paciente	1957	48%
Edad del paciente	2110	52%
Documento del titular del suministro	33	1%
Número telefónico	230	6%

(Fuente: Elaboración propia a partir del registro remitido por el ENRE<sup>27</sup>)

Asimismo, del relevamiento telefónico realizado por esta auditoría, durante el transcurso de las tareas de campo, se constató que dentro de la base de datos existen UED cuyo número telefónico registrado no corresponde a un número telefónico válido.

Posteriormente, la Auditoría solicitó al ENRE una base de datos actualizada al 31/03/19, la cual fue suministrada por Nota NO-2019-36751588-APN-DIRECTORIO#ENRE de fecha 17/04/19. También se solicitó la remisión de la base de datos del RECS al Ministerio de Salud, la que fue remitida vía correo electrónico el 22/05/19.

Del cruce de la información contenida en la base de datos proporcionada por el ENRE el 17/04/19 y la base suministrada por el Ministerio de Salud el 22/05/19, tomando como fecha de corte el día 31/03/2019, la Auditoría detectó diferencias en la cantidad de usuarios registrados.

En efecto, tomando como punto de partida la información contenida en la base de datos remitida por el ENRE que al 31/03/19 contenía un total 3538 UED,

<sup>26</sup>Para este procedimiento se consideró el universo de usuarios atento a que en algún momento todos ellos gozaron de algún derecho de la ley y por ende el ENRE debía contar con la información completa y precisa a fin de ejercer la tutela de esos derechos.

<sup>27</sup>En la base de datos se refleja la siguiente información: EMPRESA; EDP\_DIST; USUARIO; TITULAR; DOC\_TITULAR; Calle; Numero; Piso; Dto; Localidad; Parti\_Us; PACIENTE; DOC\_PACIENTE; EDAD\_PACIENTE; DISPOSICION; ESTADO; EQUIPAMIENTO; EQUIP\_DISTRIB; TELEFONO\_DIST\_1; TELEFONO\_DIST\_2; TELEFONO\_TRAMITE; CELULAR\_TRAMITE; MAIL; Fallecido\_SEWS; Fallecido\_CD



## Auditoría General de la Nación

se detectó que 1387 UED no figuraban en la base de datos remitida por el Ministerio de Salud.

Las situaciones descritas, además de incrementar el riesgo de control interno del auditado y afectar la confiabilidad de los datos incorporados a las bases y de las auditorías que el ENRE realiza sobre los registros de las distribuidoras, constituyen un obstáculo para que el Ente resuelva eficazmente los conflictos que pueden generarse entre los UED y las distribuidoras, cuestión que, en definitiva, impide la protección adecuada de los derechos de los usuarios<sup>28</sup>.

### **4.4.2. Demoras en la implementación y falta de integridad en la BFSUED.**

Del relevamiento del expediente y de la Nota NO-2018-59982310-APN-DIRECTORIO#ENRE se identificó que la operatividad de la BFSUED, en una primera fase de implementación, se concretó 3 meses después<sup>29</sup> del dictado de la Resolución ENRE 112/18, lo cual generó retrasos en la aplicación del procedimiento para la gestión de reclamos.

Asimismo, el tiempo insumido por el ENRE en la adecuación del procedimiento para la gestión de reclamos de UED en los términos de la Ley 27.351 y para poner en operación a la base de datos (BFSUED), tuvo por efecto que, durante un año y dos meses, el control efectuado por el ENRE con relación a los reclamos de UED careciera de eficacia y equidad, toda vez que no contaba con un procedimiento de notificación y seguimiento de los reclamos por cortes de suministro de energía especialmente diseñado para receptor las necesidades de estos usuarios y la celeridad que las mismas demandan.

Por otra parte, en el 100% de los casos muestreados se verificó que el ENRE no completó la información referente a la posesión o no de FAE por parte del UED, lo cual además de indicar información asimétrica entre el Ente y las

<sup>28</sup> Ley 24.065, artículos 2 inciso a y 54.

<sup>29</sup> Por notas NO-2018-34541261-APN-AAYANR ENRE (EDENOR SA) y NO-2018-34539037-APN-AAYANR ENRE (EDESUR SA), se notificó a las distribuidoras que, a partir del 24 de julio del 2018, se encontraba operativa la base, en su primera fase de implementación.



## Auditoría General de la Nación

Distribuidoras y de afectar la confiabilidad de los datos y de las auditorías que el ENRE realice sobre los registros de las distribuidoras, impide que el Ente resuelva conflictos de manera eficiente por desconocimiento de tales datos.

### **4.4.3. Inconsistencias entre la Base de datos UED y la BFSUED.**

El ENRE informó por Nota NO-2019-53740394-APN-DIRECTORIO#ENRE que, al registrar el número de identificador de la cuenta en el sistema de ingreso de reclamos por falta de suministro, si el usuario está registrado como UED en la distribuidora, automáticamente incorpora el caso en la BFSUED y se notifica inmediatamente a las distribuidoras en forma virtual.

En el entendimiento de que la información respecto a los usuarios electrodependientes registrados con la que cuentan las distribuidoras no puede diferir de la que posee el ENRE, la Auditoría procedió a cruzar la BFSUED con fecha de corte el día 31/03/19, con las bases de datos UED que el ENRE suministró por Notas NO- 2018-59982310- APN- DIRECTORIO#ENRE y NO-2019-36751588- APN-DIRECTORIO#ENRE.

De dicho procedimiento, se constató que 285 de 2386 reclamos registrados en la BFSUED, no se correspondían con UED registrados en las bases de datos de UED<sup>30</sup> suministradas por el ENRE.

### **4.5. Se verificó incumplimiento por parte del ENRE, del procedimiento establecido para la gestión de reclamos de UED, así como demoras en su resolución.**

La Resolución ENRE 112/18 estableció que la conclusión del reclamo de un UED sucede cuando el mismo vuelve a tener abastecimiento normal de red y la distribuidora informa que el inconveniente fue solucionado completando toda la información requerida. Asimismo, se determinó que la distribuidora deberá, dentro

---

<sup>30</sup>En ninguna de las categorías (Inscriptos en el RECS, Inscriptos en los registros transitorios de las distribuidoras o como usuarios sensibles).



## Auditoría General de la Nación

de los 30 minutos de restituido el suministro, verificar la normalización del servicio y posteriormente dar aviso al ENRE (Anexo I, Punto 2.5).

Se previó como vía alternativa la remisión de información de los reclamos vía correo electrónico, aunque una vez subsanada dicha imposibilidad, la distribuidora debe completar la información del reclamo en la base (Anexo I, Punto 2.8).

Del relevamiento de los reclamos de la muestra la Auditoría detectó que en ninguno de los casos de la muestra obra el registro de notificaciones que den aviso al ENRE de la normalización del servicio.

Asimismo, se detectó el incumplimiento con el punto 2.7. del Anexo I Resolución 112/18<sup>31</sup>, atento a que, según surge de la BFSUED:

1) No se encuentra cargado el dato correspondiente a la tenencia o no de una FAE por parte del UED, sea permanente o provista para la contingencia del reclamo.

2) No consta dentro de la base, registro de los correos electrónicos que debe enviar el Sistema a las distribuidoras a fin de informarles respecto del agotamiento de la autonomía de la FAE.

La falta de la información necesaria para controlar a las Distribuidoras afecta la función del ENRE de hacer cumplir la Ley, su reglamentación y disposiciones complementarias, controlando la prestación de los servicios y el cumplimiento de las obligaciones fijadas en los contratos de concesión (Ley 24.065, artículo 56, acápite a.) e impide detectar las causas de los problemas que puedan presentarse, a fin de realizar las mejoras correspondientes.

Como se expuso en el punto 3.6. de las Aclaraciones Previas, considerando la especial atención que merecen los reclamos procedentes de UED, el ENRE

---

<sup>31</sup> Si el UED tuviera una FAE, ya sea porque el UED tiene una FAE permanente o bien porque ante la falta de suministro la distribuidora hubiera proporcionado una FAE provisoria y la interrupción del suministro no se hubiera solucionado, el sistema emitirá un correo electrónico 1 hora antes del agotamiento de la autonomía de la FAE (según la capacidad de tiempo informada por la concesionaria) a los responsables de la distribuidora indicándoles tal situación.



## Auditoría General de la Nación

adecuó el procedimiento para la gestión de reclamos a fin de tutelar los derechos consagrados en la Ley 27.351.

Si bien, la Resolución ENRE 112/18, no estableció un plazo máximo entre el inicio y cierre del reclamo, entre los objetivos de la adecuación del procedimiento, se encuentra atender oportunamente los reclamos presentados y controlar que las distribuidoras restablezcan de manera inmediata las condiciones de suministro de energía eléctrica en el domicilio del reclamante.

En este sentido, del análisis de los 150 casos de la muestra, se identificó que el promedio de tiempo transcurrido entre el inicio y el cierre del reclamo fue de 5 días hábiles, aunque se hallaron 15 casos<sup>32</sup> (10%) donde la demora en resolver el reclamo superó los 30 días hábiles con un máximo de 62 días hábiles en 2 de ellos.

#### **4.6. El ENRE no reglamentó el procedimiento de solicitud de FAE ni aspectos vinculados a facilitar su acceso por parte de los Usuarios, en tanto su instalación requiere eventuales reformas edilicias en el domicilio del UED y la obtención del certificado de declaración de conformidad de la instalación (DCI).**

A través del artículo 6º de la Ley 27.351 se estableció que las distribuidoras entregarían a los titulares del servicio o uno de sus convivientes que se encuentre registrado como UED, previa solicitud, un grupo electrógeno o el equipamiento adecuado sin cargo capaz de brindar la energía eléctrica necesaria para satisfacer sus necesidades.

Posteriormente, por Resolución ex MINEM N° 204/17 (Artículo 6º), la Autoridad de Aplicación instruyó al ENRE para que, en el marco de sus competencias, establezca las condiciones que deberá contener la solicitud de la FAE, así como la provisión, custodia, instalación, operación, mantenimiento y

---

<sup>32</sup> Reclamos ENRE N° 3243853, 2758266, 4654046, 1993318, 4686573, 4690130, 214175, 3095739, 328072, 453712, 54048, 600368, 804346, 758233 y 3857857.





## Auditoría General de la Nación

manipulación en condiciones de seguridad para personas y bienes, y todo otro aspecto que resulte necesario para su aplicación por parte de EDENOR y EDESUR.

Como consecuencia de la delegación efectuada, el ENRE dictó las Resoluciones 544/17, que aprueba el Reglamento Técnico para la Provisión de una Fuente Alternativa de Energía, y 112/2018 que establece las pautas para la gestión de las FAE.

La Resolución ENRE 544/17 estableció en el punto A) del Anexo I, las condiciones iniciales que debe cumplir el usuario y/o conviviente de un UED<sup>33</sup> para acceder a una FAE, sin embargo, no especificó los pasos a seguir por los interesados para solicitarla, cuestión que cobra trascendencia desde el punto de vista práctico y ante la necesidad de que ambas distribuidoras apliquen criterios uniformes para evitar tratos diferenciales y/o inequidades en el otorgamiento de las FAE.

Del relevamiento del Expediente 49245/17, a través del cual tramitó la reglamentación de la Resolución ex MINEM 204/17) surge una nota de EDENOR<sup>34</sup>, a través de la cual la distribuidora le comunica al ENRE que dispuso que la solicitud de la FAE se realice a través de la línea telefónica sensible (0800-666-4010).

Por su parte, en ocasión de la consulta efectuada por la Auditoría, el ENRE informó<sup>35</sup> que ha constatado que ambas distribuidoras poseen procedimientos de gestión de usuarios electrodependientes, en donde se encuentran los procedimientos para la solicitud de las FAE.

---

<sup>33</sup>Los requisitos son los siguientes: 1) Ser titular de un suministro, cuya demanda sea identificada como residencial que se encuentre registrado como electrodependiente (ED) en el Registro de Electrodependientes por Cuestiones de Salud (RECS) del Ministerio de Salud y/o en los Registros Transitorios de las empresas distribuidoras; 2) Estar alcanzado por la Resolución ENRE N° 292/2017 y presentar la última factura del servicio eléctrico, 3) Presentar el remito del equipo de electromedicina que se debe alimentar, el que deberá estar comprendido en lo dispuesto en la Resolución MS N° 1.538/2017, con sus características técnicas y detalles del back up propio del equipo y 4) Declaración de Conformidad de la instalación en la que se conectará la Fuente Alternativa de Energía (FAE), en los términos de la Resolución ENRE N° 225/2011, que aprobó el Reglamento para la conexión de nuevos suministros.

El ENRE informó mediante Nota NO-2019-36751588-APN-DIRECTORIO#ENRE que las personas electrodependientes que no cuentan con medidores individuales no revisten la categoría de usuarios de las distribuidoras en los términos del reglamento de suministro, por lo cual no cubrirían los requisitos mínimos para obtener el reconocimiento como electrodependiente por parte del Ministerio de Salud.

<sup>34</sup> Nota del 24/11/2018

<sup>35</sup> Nota NO-2019-82600141-APN-DIRECTORIO#ENRE



## Auditoría General de la Nación

Con relación a la cuestión vinculada con los costos del certificado de declaración de conformidad de la instalación (DCI), que se constituye en uno de los requisitos establecidos en el punto A) del Anexo I de la Resolución ENRE 544/17 para la solicitud y posterior provisión de la FAE, del taller de trabajo celebrado el 28/02/19 con las asociaciones que nuclean a UED, se evidenció la inequidad que implica la falta de regulación de su costo.

La Asociación Argentina de Electrodependientes indicó que *“el trámite del DCI tiene un valor que ronda los \$ 5500, y que, en muchos casos, además, es necesario hacer modificaciones en las instalaciones o arreglos, generando esta situación que el usuario electrodependiente termine pagando, por el trámite y el acondicionamiento de la instalación, lo mismo que un grupo electrógeno...”*<sup>36</sup>

Asimismo, la Asociación Argentina de Electrodependientes manifestó que los motivos por los cuales se otorgó una cantidad muy baja de FAE atiende a los altos costos de los certificados DCI, e indicó tener conocimiento de casos en que la distribuidora EDESUR se había hecho cargo económicamente de los DCI y de las modificaciones y arreglos que se habían tenido que hacer en las instalaciones en las que se conectarían las FAE.

La falta de una normativa que exima o bonifique los costos de los DCI, impide que el derecho de acceso a una FAE se cumpla acabadamente, en tanto se condiciona la provisión del grupo electrógeno que debe ser sin cargo, al cumplimiento de requisitos complementarios onerosos.

**4.7. El ENRE no tomó medidas proactivas tendientes a garantizar que una mayor cantidad de usuarios electrodependientes (UED) tengan acceso a una Fuente Alternativa de Energía (FAE). El resultado de las entrevistas telefónicas<sup>37</sup> a los UED da indicios de la existencia de demanda insatisfecha.**

---

<sup>36</sup>Conforme surge de la grabación del taller celebrado con las Organizaciones de la Sociedad Civil: Asociación Argentina de Electrodependientes y Luz para ellos.

<sup>37</sup>Procedimiento de recopilación de datos realizado de acuerdo a lo expuesto en el punto 2.1.1.8 del presente informe.



## Auditoría General de la Nación

Según informó el ENRE por Nota NO-2018-59982310-APN-DIRECTORIO#ENRE, al día 21/11/18 (es decir, transcurridos más de 18 meses de la sanción de la Ley 27.351), las distribuidoras habían entregado 9 FAE (8 EDENOR y 1 EDESUR). Luego por Nota NO-2020-08342777-APN-DIRECTORIO#ENRE, informó que al 20/01/2020 se habían instalado 82 FAE (47 EDENOR y 35EDESUR), lo cual representa el 2.3% del total de UED informados por el ENRE al 31/03/19 (3.538).

En el transcurso del taller de trabajo celebrado el 11/04/19, la Defensoría del Pueblo de la CABA informó que *“el porcentaje de usuarios electrodependientes que efectivamente cuentan con una FAE o UPS es del 1% del total de usuarios ingresados al RECS”* y agregó que *“muy pocos usuarios registrados en el RECS conocen su derecho a contar con un equipamiento que asegure una provisión de energía continua y estable en el caso de alteración del suministro regular (Fuente Alternativa de Energía -FAE- o UPS).”*

También expuso que las características del inmueble donde deben ser instalados los equipos constituyen muchas veces una limitación para que los UED accedan a las FAE, por cuanto se trata de aparatos de gran tamaño, con un peso aproximado de 80 kg, que deben ser instalados en espacios abiertos. Sin embargo, un alto porcentaje de inmuebles en CABA son de propiedad horizontal con espacios reducido, lo que dificulta instalar una FAE.

De las entrevistas telefónicas surge que sólo 5 UED (1,2%) de 406, manifestaron haber recibido una FAE de la distribuidora, mientras que 15 manifestaron haber adquirido una por su cuenta. Cabe destacar que un total de 183 UED (45%) manifestaron haber solicitado una FAE a la distribuidora.

El punto 1 de las “Pautas para la gestión de las fuentes alternativas de energía”, aprobadas por la Resolución ENRE 112/18 indica como una de las obligaciones principales de las distribuidoras la entrega del equipo con la tecnología implementada, adecuada a la prestación a cubrir, dependiendo la definición de dicha tecnología del equipamiento a conectar, de la ubicación geográfica, de las



## Auditoría General de la Nación

alternativas del suministro principal y de las características del inmueble. De ello surge que la ubicación geográfica y/o las características del inmueble no pueden constituir un obstáculo a la instalación de las FAE, bajo riesgo de que las distribuidoras incurran en conductas inequitativas en su provisión.

Del análisis del expediente 49245/17 (Reglamentación de la Resolución ex MINEM 204/17) no pudo constatarse que el ENRE tomara intervención a fin de propender a la entrega de FAE a los UED. Si bien dicha obligación se encuentra a cargo de las distribuidoras y estas sólo se entregan a solicitud del interesado, los datos descriptos precedentemente denotan una inacción del ENRE en este tema, ya que no se han tomado medidas para, al menos, detectar las causas del bajo porcentaje de equipos entregados. A ello se suma la falta de registro de información sobre las FAE en el 100% de los UED muestreados del registro del ENRE, observado en 4.4.2.

### **4.8. De las entrevistas telefónicas realizadas a usuarios electrodependientes, surge que una cantidad significativa (25%) desconocen la existencia del ENRE.**

Si bien la Ley 27.351 estableció que sería el Poder Ejecutivo el encargado de desarrollar campañas de difusión, educación y concientización con el fin de promover los derechos de los UED, el Decreto 740/2017 delegó esa obligación en el ex MINEM y el ex Ministerio de Salud. No obstante, el ENRE informó<sup>38</sup> que en su página se publica información de interés para los UED.

Asimismo, del informe anual del ENRE correspondiente al año 2018 surgen las campañas de difusión realizadas en el marco de los derechos establecidos por la Ley 27.351.

Sin embargo, de 406 entrevistados, 105 manifestaron no conocer al ENRE, lo cual reduce la efectividad de las campañas desarrolladas y limita la posibilidad de

---

<sup>38</sup>NO-2019-36751588-APN-DIRECTORIO#ENRE.



## Auditoría General de la Nación

que quienes mantengan un conflicto con la distribuidora (falta de suministro, facturación, entrega de FAE, etc.) hagan uso de las vías que el Ente tiene establecidas para la defensa de sus derechos.

### **5. COMUNICACIÓN AL AUDITADO.**

El proyecto de informe de auditoría fue enviado al ENRE para que realice los comentarios que considere pertinentes. El auditado respondió a través de la Nota NO-2020-54572974-APN-ENRE#MDI de fecha 19/08/20 que se agrega como Anexo I del presente. Del análisis de los comentarios del auditado que se agrega como Anexo II, no surgieron justificaciones que ameriten modificar los hallazgos y las recomendaciones formulados.

### **6. RECOMENDACIONES.**

- 6.1.** Crear un área o bien dotar de funciones específicas a un área con responsabilidades afines, a fin de que los posibles conflictos que se generen entre los UED y las distribuidoras, puedan ser resueltos con la mayor celeridad posible en atención a los derechos que se encuentran en juego. (Hallazgo 4.1.)
- 6.2.** Dictar o propiciar el dictado de procedimientos tendientes a reglamentar las comunicaciones entre las partes intervinientes en la gestión de los derechos otorgados por la ley que contemple plazos dentro de los cuales debe expedirse cada una de ellas, a fin de evitar demoras excesivas en los trámites y evitar discrecionalidades. (Hallazgo 4.2.)
- 6.3.** Realizar gestiones a efectos de actualizar el Reglamento de Suministro y los Contratos de Concesión a las disposiciones de la Ley 27.351 a fin de evitar interpretaciones erróneas de los derechos otorgados a los UED; y aprobar el Procedimiento para aplicar la condición de electrodependencia a un suministro. (Hallazgo 4.3.)



## Auditoría General de la Nación

- 6.4.** Incrementar los controles sobre el contenido de las bases de datos que se encuentran a cargo del organismo, dotándolas de integridad y coherencia con relación al resto de los registros existentes y a los datos necesarios para una efectiva gestión. Ello propenderá a que tales datos sean confiables y útiles para los fines tenidos en cuenta por la Ley. (Hallazgo 4.4)
- 6.5.** Ejercer un control oportuno de la información suministrada por las distribuidoras y registrada en la BFSUED a fin de poder garantizar una eficiente gestión de los reclamos. Establecer plazos para la tramitación de los reclamos en pos de garantizar la celeridad del procedimiento y evitar demoras que pueden poner en riesgo el derecho a la salud o la vida de los UED. (Hallazgo 4.5.)
- 6.6.** Intervenir de manera activa, sea por vía de reglamentación o bien de controles proactivos en las cuestiones vinculadas a la entrega de las FAE, evitando que el cumplimiento de requisitos onerosos no previstos por la ley, impidan el derecho de acceso a la FAE. (Hallazgos 4.6. y 4.7.)
- 6.7.** Realizar campañas de difusión individualizadas, previo acondicionamiento de las bases de datos, para que el universo de UED de ambas distribuidoras conozcan de manera detallada los derechos previstos en la Ley 27.351. (Hallazgo 4.8.)

### **7. CONCLUSIONES.**

El presente informe tuvo por objeto realizar una auditoría de cumplimiento/gestión en el ámbito del ENRE, con el fin de evaluar la gestión por parte del organismo, de los beneficios otorgados a usuarios electrodependientes por cuestiones de salud (UED) a partir de la Ley 27.351.

Las situaciones encontradas pueden agruparse de la siguiente manera: 1) Vinculadas con la tutela eficiente de los derechos de los UED; 2) Vinculadas con ausencia de reglamentación y/o reglamentación insuficiente y 3) Vinculadas con la gestión de las bases de datos.



## Auditoría General de la Nación

En cuanto al primer grupo, se constató la necesidad de que el ENRE asigne funciones específicas a un área funcional dentro de su ámbito, relacionadas con el tratamiento y análisis de las cuestiones que afectan a los UED, con miras a la resolución eficiente de conflictos entre dichos usuarios y las distribuidoras. En este sentido, la auditoría verificó la existencia de demoras en la resolución de reclamos iniciados por UED, así como la ausencia de medidas proactivas por parte del ENRE para que una mayor cantidad de UED cuenten con una Fuente Alternativa de Energía (FAE), considerando la demanda insatisfecha de la que dieron cuenta los procedimientos realizados por la Auditoría. Asimismo, de las entrevistas realizadas se detectó que un porcentaje significativo de UED desconocía la existencia del ENRE.

En este sentido, la defensa de los derechos de los usuarios, que constituye una de las funciones fundamentales del ENRE, también implica dar a conocer el contenido de esos derechos, los medios para hacerlos valer y el organismo al que pueden acudir ante el menoscabo en su acceso, uso o goce.

Con relación a las situaciones encontradas relacionadas con la ausencia de reglamentación y/o reglamentación insuficiente, se detectó que la falta de determinación de los plazos dentro de los cuales deben expedirse los actores intervinientes genera demoras excesivas que pueden agravar la situación de salud e incluso poner en riesgo de vida a los beneficiarios.

Asimismo, se constató que la falta de reglamentación del circuito de información entre los actores de la Ley 27.351 genera riesgos de discrecionalidad en las conductas y/o decisiones a cargo de los organismos y/o de las distribuidoras. Por otro lado, se identificó que el procedimiento de solicitud de Fuente Alternativa (FAE) no se encuentra reglamentado, así como la existencia de obstáculos onerosos en su instalación (necesidad de reformas edilicias y adquisición del certificado de declaración de conformidad de la instalación –DCI-), situaciones que se convierten en condicionantes para el acceso a dicho equipamiento por parte de los UED.



## Auditoría General de la Nación

Asimismo, se verificó la falta de actualización del Reglamento de Suministro y de los Contratos de Concesión a los derechos establecidos en la Ley 27.351, en atención a que ambos documentos aún consideran a los UED como beneficiarios de la tarifa social, y la falta de aprobación del Procedimiento para aplicar la condición de electrodependencia a un suministro. Ambas cuestiones resultan fundamentales para brindar certidumbre a las herramientas de tutela con la que cuentan los UED para la defensa de sus derechos.

Por último, respecto a la gestión de las bases de datos, la Auditoría verificó falta de integridad e inconsistencias tanto en la base de datos de UED como en la base falta de suministro (UED-BFSUED-), y demoras en la implementación de la BFSUED, situaciones éstas que incrementan el riesgo de control interno del auditado y afectan la confiabilidad de los datos incorporados a las bases y de las auditorías que el ENRE realiza sobre los registros de las distribuidoras.

La Ley 27.351 receptó la problemática de un grupo de usuarios que, por condiciones de salud, requieren que la provisión de energía eléctrica sea constante, es decir, sin interrupciones. El ENRE, como encargado de la defensa de los derechos de los usuarios en general y de los UED en particular, debe llevar a cabo todas las medidas que estén a su alcance, tendientes a la protección de tales derechos, evitando cualquier interferencia que implique menoscabar los derechos otorgados y poner en riesgo su salud y su vida.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires,

Cdra. Gabriela I. Bernazza  
Jefa de Departamento de Control de los  
Sectores de Energía y Agua  
Auditoría General de la Nación  
Fecha de Asesores: 03/07/2020





# Auditoría General de la Nación

## Anexo I: Comentarios del ENRE.



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

### Nota

**Número:** NO-2020-54572974-APN-ENRE#MDP

CIUDAD DE BUENOS AIRES  
Miércoles 19 de Agosto de 2020

**Referencia:** AGN - Act N° 142/18 - Informe Preliminar Electrodependientes.

**A:** Gabriel Mihura Estrada (AGN).

**Con Copia A:**

---

**De mi mayor consideración:**

En forma previa, es importante señalar que, mediante Decreto N° 277, de fecha 16 de marzo de 2020, el que suscribe ha sido designado como interventor del ENRE y, entre las funciones encomendadas debe destacarse lo dispuesto en el artículo 5° del precitado decreto, por el cual se instruye a esta Intervención a realizar una auditoría y revisión técnica, jurídica y económica que evalúe los aspectos regulados por la ley N° 27.541 en materia energética y, en caso de detectarse alguna anomalía se deberá informar tal situación al Poder Ejecutivo de la Nación. Por ello, hago saber que el presente informe sólo se limita a cumplir con la obligación que como representante legal del ENRE me corresponde asumir, en el marco de la Ley N° 24.156 denominada de Administración Financiera y de los Sistemas de Control de Sector Público Nacional.

En tal sentido pongo en su conocimiento las consideraciones que se estima pertinente realizar a las observaciones de su informe, sin perjuicio de las acciones que se tomen a futuro respecto a la labor encomendada por el Decreto N° 277/2020.

Respecto de las actuaciones de la referencia, cumplimos en emitir la opinión del auditado, respecto del Informe Preliminar del tema Electrodependientes, recibido de la Auditoría General de la Nación, Act N° 142/18 - por Nota N°50/20 AG07 - Nota N° 22/20 DCSEyA, digitalizada en el Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) como IF-2020-47086223-APN-SD#ENRE.



## Auditoría General de la Nación

En tal sentido, se transcriben las observaciones puestas en conocimiento por esa Auditoría General, y a continuación para cada una de ellas, se desarrollan las consideraciones que se estima pertinente efectuar en esta oportunidad.

### **4.1 La falta de un área específica y/o la falta de asignación de misiones y funciones específicas a áreas ya existentes, vinculadas con el tratamiento y análisis de las cuestiones que afectan a los UED, impide que el ENRE resuelva de manera eficiente los conflictos que se generan entre dichos usuarios y las distribuidoras.**

Tal como surge del informe preliminar, la Auditoría identificó que las áreas que toman intervención en los procedimientos relacionados con la reglamentación de los derechos a los UED y el control de su cumplimiento eran: el Directorio, la Asesoría Jurídica, el Área de Seguridad Pública y Ambiental (ASPA) y el Área de Aplicación y Administración de Normas Regulatorias (AAANR).

Asimismo, señala que, del estudio del manual de misiones y funciones remitido por el ENRE, no pudo constatare la asignación de tareas, funciones y/o responsabilidades específicas y/o la existencia de un área que coordine y/o se encargue específicamente de las cuestiones referentes a UED lo cual impide que los conflictos sean tratados de manera prioritaria y con la celeridad que los derechos a la vida y a la salud ameritan.

Este es el primer hallazgo al cual la AGN hace mención en el Informe de la Referencia, y el mismo se encuentra basado en la propia información que el ENRE le suministrara.

En primer término, la AGN menciona que del estudio del manual de misiones y funciones remitido por el ENRE, no pudo constatare la asignación de tareas, funciones y/o responsabilidades específicas, pero evidentemente verificó que hay áreas que han tomado intervención en los procedimientos relacionados con la reglamentación de los derechos de los UED y el control de su cumplimiento, el Directorio, la Asesoría Jurídica, el Área de Seguridad Pública y Ambiental (ASPA) y el Área de Aplicación y Administración de Normas Regulatorias (AAANR), y ha verificado el cumplimiento del dictado de las normas que resultaban competencia de este Organismo (recordar que no es el ENRE la Autoridad de Aplicación de la Ley N° 27.351) y los controles que realiza el Organismo, tal como ha quedado plasmado en su informe.

También alude a la creación de un área, dentro de la estructura orgánica del ENRE, que coordine y/o se encargue específicamente de las cuestiones referentes a UED, por lo cual pretende que debe haber una nueva unidad de estructura para atender las mismas misiones y funciones que se le adjudicara al ENRE mediante la Ley N° 24.065.

De todo ello concluye, en una mera opinión, que ello impide que los conflictos sean tratados de manera prioritaria y con la celeridad que los derechos a la vida y a la salud ameritan.

Al respecto debe mencionarse en primer término que, dada la diversidad de temas involucrados asociados a los derechos de los UED (tarifarios, técnicos, jurídicos, atención de reclamos, etc) necesariamente son tratados por las áreas competentes en cada temática, bajo la coordinación del Órgano de conducción del Organismo, el que, ha establecido un canal de vinculación prioritaria con las Asociaciones de UED. Pretender que una única área cubra tareas tan disímiles deviene en un despropósito de destino incierto, con posibles resultados negativos para el cumplimiento de los objetivos de la Ley N° 27.351.

Con lo cual, como la propia AGN ha verificado y ha plasmado a lo largo de su propio informe, el hecho que no pudo constatare la asignación de tareas, funciones y/o responsabilidades específicas sobre la base de su estudio del manual de misiones y funciones del ENRE, no resulta óbice para el cumplimiento de las misiones y funciones del ENRE en relación con los UED y se contraponen con todas las tareas que ha realizado el Organismo a la fecha, y que seguirá realizando en pos de mejorar permanentemente los sistemas de control relativos a los UED.



## Auditoría General de la Nación

A mayor abundamiento, y tal como alude en la página 13 de su informe respecto a lo informado por el ENRE, en el sistema de ingreso de reclamos por falta de suministro (por cualquiera de los canales de atención que el ENRE tiene disponible), si el usuario está registrado como electrodependiente en la distribuidora, automáticamente se incorpora el caso en la Base de Falta de Suministro para Usuarios Electrodependientes y se notifica inmediatamente a las distribuidoras en forma virtual.

Ello no fue observado por la AGN y, dentro de las competencias del ENRE, esa comunicación inmediata obedece, entre tantas otras, a tratar los conflictos de manera prioritaria y con la celeridad que los derechos a la vida y a la salud ameritan.

Sin perjuicio de lo expuesto, mediante Instructivo N° 5/2020 del 20 de mayo de 2020, el Interventor del ENRE dispuso crear una "COORDINACIÓN DE TARIFAS ESPECIALES (entre la que se incluye la vinculada a UED), transitoria en la órbita de la intervención mientras dure su mandato, que entienda en todo lo concerniente a todos los regímenes tarifarios especiales que resulten aplicables en el ámbito de competencia del ENRE, y ha designado a un agente al efecto.

### **4.2 El ENRE no reglamentó ni propició la reglamentación del circuito de información entre los actores intervinientes de la Ley N° 27.351**

Tal como describe en el punto 3.2.1 de su informe la AGN, para obtener la condición de UED, debe cumplirse con el requisito previo de la registración, a cuyo fin la Ley N° 27.351 estableció que el Ministerio de Salud debía crear y tener a su cargo el "Registro de Electrodependientes por Cuestiones de Salud" (RECS), situación que no es competencia del ENRE.

En este punto, la AGN imputa al ENRE que no reglamentó ni propició la reglamentación del circuito de información entre los actores intervinientes de la Ley N° 27.351, y recomienda dictar o propiciar el dictado de procedimientos tendientes a reglamentar las comunicaciones entre las partes intervinientes en la gestión de los derechos otorgados por la Ley que contemple plazos dentro de los cuales debe expedirse cada una de ellas, a fin de evitar demoras excesivas en los trámites y evitar discrecionalidades.

En relación con ello, cabe reiterar nuevamente que el ENRE no es la autoridad de aplicación de la Ley N° 27.351, ni por supuesto responsable de los tiempos que demanda el trámite de inscripción en el RECS. En lo que atañe a las cuestiones delegadas por la autoridad de aplicación, el Organismo ha dictado a las distribuidoras las instrucciones **en el ámbito de su competencia**, tendiente a beneficiar incluso a los UED con registración en trámite.

En efecto, los tiempos incurridos desde la solicitud realizada por el usuario en el Ministerio de Salud hasta la notificación a las empresas en donde se ordena la aplicación del beneficio, no pueden ser imputados al ENRE. No obstante, y con una política proactiva sobre el tema, se ha logrado una mejora en los tiempos propios dentro del Organismo. En un principio, se dependía del Ministerio de Salud o la Secretaría de Energía para que remitiera mediante notas oficiales los listados con los datos de los beneficiarios, datos de los suministros, los equipamientos a sostener, los plazos, los números de expedientes y de las disposiciones para poder cargarlos en nuestra base. A la fecha, se efectúa un minucioso seguimiento, mediante el GDE, de las disposiciones emitidas por el Ministerio de Salud y se ingresan los datos de los beneficiarios, obtenidos de las declaraciones juradas, en nuestro sistema. De esta manera, se logran acortar los plazos de notificación a las distribuidoras ya que, al recibir la información oficial de la Secretaría de Energía, sólo debemos controlar que todos los beneficiarios estén ingresados para notificarlas y ante alguna discrepancia entre los datos remitidos se puede controlar que estén correctos visualizando el expediente en el GDE. Esto representa que al ENRE le insume, en promedio, 4 días en notificar a las empresas las altas de los



# Auditoría General de la Nación

UED.

Asimismo, el ENRE estableció que los usuarios con la solicitud formulada ante la ex Secretaría de Gobierno de Salud en trámite, sean registrados por las distribuidoras como "usuarios sensibles", categoría que no comprende ni el beneficio económico ni la Fuente Alternativa de Electricidad (FAE), toda vez que no cumple con los requisitos de la Ley 27.351. Estos usuarios gozan de la restricción de corte de suministro por temas comerciales y tienen el mismo tratamiento que un electrodependiente en cuanto al canal de comunicación con las distribuidoras ante reclamo o asesoramiento.

A mayor abundamiento, el informe cita en la página 10 que se instruyó a *"las distribuidoras que aquellos usuarios con inscripción pendiente de aprobación por parte del Ministerio de Salud, debían ser considerados como usuarios sensibles, hasta tanto el Ministerio se expida"* y que *"los usuarios que se presenten con la disposición aprobada, deberán ser incorporados con todos los beneficios de los UED a partir de la fecha de dicho acto. El ENRE notifica, por sistema, la fecha de retroactividad correspondiente a cada uno"*.

Con estos antecedentes, sostener que el ENRE no propició la reglamentación del circuito de información, cuanto menos resulta infundada toda vez que su participación ha tendido desde el dictado de la Ley a beneficiar a los usuarios que pretenden ser nominados con el beneficio de un UED, aún antes de que sea declarado en tal condición, y que, en el caso del beneficio tarifario, ha dispuesto su aplicación retroactiva a la fecha de dicho acto. Es decir, en el ámbito de competencia del ENRE se han dictado medidas, incluso anticipatorias, tendientes a beneficiar a estos usuarios, por ende, el ENRE no ha incumplido normativa alguna.

**43 El ENRE no realizó las gestiones pertinentes a los fines de adaptar el Reglamento de Suministro y los Contratos de Concesión a los derechos establecidos en la Ley N° 27.351 y tampoco aprobó el Procedimiento para aplicar la condición de electrodependencia a un suministro.**

La AGN señala en su informe que *"Si bien los derechos reconocidos en la Ley prevalecen sobre cualquier norma de jerarquía inferior, el ENRE debe armonizar su bloque normativo de acuerdo a los derechos establecidos en la Ley 27.351 a fin de generar certidumbre en la aplicación de las normas"*.

En relación con ello, la propia Auditoría reconoce la jerarquía normativa y no surge de su informe, que la falta de armonización aludida haya generado incertidumbre en la aplicación de las normas, lo que ha quedado plasmado a lo largo de todo su informe en cuanto a lo actuado por el ENRE en relación con el tema de los usuarios UED, habiendo incluso actuado en forma proactiva, por ejemplo, al definir los "usuarios sensibles" y con el dictado de la Resolución ENRE N° 112/2018.

Con lo cual, se toma nota de lo señalado por la AGN, para su adecuación oportuna.

Con relación al procedimiento (JA-AAAANR000-0319-PI) que se utiliza para aplicar la condición de electrodependencia a los suministros de los usuarios incorporados al RECS, se informa que se encuentra en trámite su aprobación. Ello no resulta impedimento para su aplicación mientras se tramita su aprobación, de hecho, no surge del informe de la AGN, observación alguna vinculada a la supuesta incertidumbre que deriven de su falta de aprobación.

En efecto, los procesos que se llevan a cabo para la administración de la base RECS se encuentran documentados, y toda la operatoria para el manejo, actualización y administración se realiza sistemáticamente cumpliendo estos



## Auditoría General de la Nación

procesos los cuales garantizan homogeneidad en el tratamiento para todos los casos que conforman el padrón de UED.

**4.4. Se verificó falta de integridad e inconsistencias en las bases de datos de Usuarios Electrodependientes (UED), cuya gestión se encuentra a cargo del ENRE (Base de datos UED y Base Falta de Suministro UEDBFSUED-), y demoras en la implementación de la BFSUED.**

**4.4.1. Existencia de información incompleta e inconsistente en la Base de datos UED.**

La AGN señala en su informe que:

*"De la base de datos remitida por el ENRE a través de la Nota NO-201859982310-APN-DIRECTORIO#ENRE el día 21/11/18, surgió lo siguiente.*

Total Registro	4041 UED	
Información faltante	Cantidad	Porcentaje
Nombre de paciente	1955	48%
Número de documento de paciente	1957	48%
Edad del paciente	2110	52%
Documento del titular del suministro	33	1%
Número telefónico	230	6%

(Fuente: Elaboración propia a partir del registro remitido por el ENRE)

*Asimismo, del relevamiento telefónico realizado por esta auditoría, durante el transcurso de las veras de campo, se constató que dentro de la base de datos existen UED cuyo número telefónico registrado no corresponde a un número telefónico válido."*

Con relación a lo señalado por la AGN, cabe indicar que mediante nota NO-2019-36751588-APN-DIRECTORIO#ENRE, se le informó a la AGN sobre la base remitida por nota NO-2018-59982310-APN-DIRECTORIO#ENRE que:



## Auditoría General de la Nación

*"La base de usuarios electrodependientes estuvo conformada hasta el 25 de Marzo del corriente por las siguientes categorías de usuarios a saber:*

*Los que ya estaban registrados por las distribuidoras con anterioridad a la Ley N° 27.351 (transitorios)*

*Aquellos que a partir de la Ley N° 27.351 realizaron el trámite correspondiente en el ex Ministerio de Salud y fueron aprobados por disposición conformando en el RECS.*

*Por el motivo la transformación de esta base se nutrió tanto de la información aportada por la Secretaría de Energía, el ex Ministerio de Salud como de los registros propios de las Distribuidoras."*

Obviamente, aquellos casos que la AGN señala con información faltante tanto del Nombre del paciente, su documento y edad, se corresponden con el registro previo que se contaba de las distribuidoras, es decir, no surgían del registro oficial en el RECS, con lo cual obviamente sólo se puede completar el registro cuando se cuenta con la información oficial de la inscripción del usuario en el RECS. Todos los registros indicados como aprobados, cuentan con los datos del paciente.

Con respecto a los números telefónicos y mails que se encuentran en la base de electrodependientes, los datos se obtienen de la solicitud de inscripción en el Registro de Electrodependientes por Cuestiones de Salud (RECS) que tiene carácter de DECLARACIÓN JURADA, según consta en la misma. Con respecto a los fallecidos, la Ley N° 27.351 y sus normas modificatorias y complementarias no contemplan la baja ante el fallecimiento. No obstante, el ENRE realiza asiduamente el cruce con SINTyS para constatar los certificados de defunción y así realizar la baja del beneficio en caso de corresponder.

A continuación la Auditoría señala que "...solicitó al ENRE una base de datos actualizada al 31/03/19, la cual fue suministrada por Nota NO-2019-36751588-APNDIRECTORIOENRE de fecha 17/04/19. También se solicitó la remisión de la base de datos del RECS al Ministerio de Salud, la que fue remitida vía correo electrónico el 22/05/19.

Del cruce de la información contenida en la base de datos proporcionada por el ENRE el 17/04/19 y la base suministrada por el Ministerio de Salud el 22/05/19, tomando como fecha de corte el día 31/03/2019, la Auditoría detectó diferencias en la cantidad de usuarios registrados.

En efecto, tomando como punto de partida la información contenida en la base de datos remitida por el ENRE que al 31/03/19 contenía un total 3338 UED, se detectó que 1387 UED no figuraban en la base de datos remitida por el Ministerio de Salud.

*Las situaciones descriptas, además de incrementar el riesgo de control interno del auditado y afectar la confiabilidad de los datos incorporados a las bases y de las auditorías que el ENRE realiza sobre los registros de las distribuidoras, constituyen un obstáculo para que el Ente resuelva eficazmente los conflictos que pueden generarse entre los UED y las distribuidoras, cuestión que, en definitiva, impide la protección adecuada de los derechos de los usuarios."*

En este caso, nuevamente la AGN señala una supuesta inconsistencia en la información suministrada por el ENRE, al confrontarla con una base de datos de otro Organismo, sobre la cual el ENRE no tiene control, y ni siquiera conoce los criterios de extracción de datos de dicha base. En todo caso NO se le puede imputar al ENRE un supuesto faltante de registros en la base del Ministerio de Salud, lo que se ve agravado porque al ENRE no le fue notificada dicha base por parte de la AGN, colocándolo en una posición de indefensión frente a lo observado por la



# Auditoría General de la Nación

AGN.

La base de RECS del ENRE está compuesta por registros de electrodependientes emitidos por el Ministerio de Salud. En algunos casos, luego del período de vigencia de las disposiciones, desde el ENRE se contacta a los pacientes para indagar la situación y asesorarlo para que realicen el trámite de renovación correspondiente. En la base del ENRE hay RECS vencidos cuya electrodependencia no se da de baja en forma automática, de manera de no perjudicar a aquellos pacientes que no realizaron el trámite de renovación. Cabe mencionar, que todos los registros poseen número de expediente, número de disposición de MINISAL, nombre de paciente y DNI del mismo sin excepción.

Por todo lo expuesto, y visto el uso sesgado de la información aportada por el ENRE a la AGN, no cabe concluir otra cosa que rechazar las supuestas inconsistencias alegadas, y las potenciales consecuencias que aduce la AGN.

#### **4.4.2. Demoras en la implementación y falta de integridad en la BFSUED.**

Con relación a lo observado por la AGN en relación con los 3 meses que llevó la operatividad de la base BFSUED, son los tiempos necesarios para la definición, desarrollo, implementación, prueba y puesta en servicio de la misma, la cual, a todas luces son tiempos razonables para implementaciones informáticas de este tipo. Aparte, durante esos tres meses estuvo operativo lo que se informa a continuación.

En la nota NO-2019-36751588-APN-DIRECTORIO#ENRE se le informó a la AGN en el punto 10 (la AGN solicitó que Informe que acciones llevo a cabo desde la sanción de la Ley N° 27.351 hasta la implementación de la "Base falta de suministro de usuarios electrodependientes" a fin de atender oportunamente los reclamos de los usuarios electrodependientes y controlar que las empresas restablecieran de inmediato las condiciones de suministro de energía eléctrica en el domicilio del reclamante que cumpla con la condición de usuario electrodependiente) que:

*A partir de la sanción de la Ley N° 27.351, la UOAP del ENRE en oportunidad de detectar algún reclamo por Falta de Suministro, o problemas por producto técnico (BT o AT) correspondiente a un usuario electrodependiente procedía de la siguiente manera:*

- *Se recepcionan los reclamos de usuarios Electrodependientes sin suministro o problemas por producto técnico (BT o AT) a través de distintos canales de comunicación.*
- *Se verifica su condición de Electrodependiente.*
- *Se remite un e-mail del caso a las áreas técnicas de las Distribuidoras: cit@enel.com para Edesur S.A. y centrodeinformación@edenor.com para los casos de Edenor S.A., solicitando información del corte y tratamiento prioritario.*
- *Se realiza un seguimiento a través de contactos telefónicos permanentes con el usuario para el monitoreo del caso, hasta que el suministro se encuentre repuesto totalmente y confirmada con el usuario tal situación.*
- *Todos los casos se registran en una planilla con información actualizada.*

En relación a lo señalado por la AGN en su informe preliminar cabe mencionar, en primer término, que el ENRE contaba con una metodología de control y seguimiento de los cortes de suministro que afectaban a UED, implementada incluso antes del dictado de la Ley 27.351, y así le fue informado. En su informe preliminar, la AGN no objeta lo actuado desde el dictado de la Ley hasta la implementación de la Resolución ENRE N°112/2018.



## Auditoría General de la Nación

En segundo término, es importante señalar que la Resolución ENRE N° 112/2018 (procedimiento de notificación y seguimiento de reclamos para cortes de suministro de energía eléctrica de los usuarios electrodependientes de EDENOR S.A. y de EDESUR S.A. incorporados en el Registro de Electrodependientes por Cuestiones de Salud -RECS-) fue dictada sin mediar instrucción por parte de la Autoridad de Aplicación, es decir, en forma proactiva por parte del ENRE.

Por ende, el ENRE contaba en forma previa a la implementación de la BFSUED, con un procedimiento de notificación y seguimiento de los reclamos para cortes de suministro de energía especialmente diseñado para recibir las necesidades de estos usuarios y la celeridad que las mismas demandan, el que como ya fuera señalado, no fue observado en su informe preliminar por la AGN.

Con relación a las FAE, para el período auditado por la AGN (desde el dictado de la Ley N° 27.351 hasta el mes de diciembre de 2018), y tal como le fuera informado en la nota NO-2018-59982310-APN-DIRECTORIO#ENRE, la cantidad de FAE instaladas alcanzaba a sólo 9 entre las dos distribuidoras. Tal como fuera informado en el punto 13 de la nota NO-2019-36751588-APN-DIRECTORIO#ENRE, se realizaron auditorías en ambas empresas para verificar el cumplimiento de las resoluciones ENRE N° 544/2017, N° 26/2018 y N° 112/2018, con lo cual el ENRE contaba con información sobre todo lo relativo a la instalación de las FAE, tal como pudo observar la AGN en los respectivos expedientes de las auditorías que le fueron puestos a disposición.

Por lo cual, no existe asimetría de información entre el Ente y las Distribuidoras, pues el ENRE contaba con dicha información.

### **4.4.3. Inconsistencias entre la Base de datos UED y la BFSUED.**

La AGN señala en su informe preliminar que efectuó un cruce de información de la BFSUED con las bases de datos de UED remitidas por el ENRE, y que constató que 285 de 2386 reclamos registrados en la BFSUED, no se correspondían con UED registrados en las bases de datos de UED suministradas por el ENRE.

En relación con ello, cabe indicar en primer término que la AGN no ha acompañado en su informe el resultado de dicho cruce, con lo cual el ENRE no puede verificar lo señalado, y, por ende evaluar la procedencia de dicha observación.

Sin perjuicio de ello, cabe indicar que la BFSUED es un registro dinámico, es decir que se registran cortes de UED que figuran en una base de UED dinámica (hay altas, bajas y modificaciones de la situación de los UED a lo largo del tiempo). La AGN efectuó su cruce con dos fotos de la base de UED en distintos momentos, con lo cual metodológicamente de hecho se pueden generar casos como los señalados por AGN, y ello no implica inconsistencias entre ambas bases, la inconsistencia aludida puede surgir, a priori, del método empleado. No obstante, dentro del proceso de mejora del procedimiento, se toma nota de la observación para verificar si existen inconvenientes de este tipo.

En síntesis, y en relación con la base de BFSUED implementada con motivo de la Resolución ENRE N° 112/2018, corresponde también remitirse a lo que señala el ENRE en la respuesta al punto 4.5 que se incluye a continuación, en mérito a la brevedad.

### **4.5. Se verificó incumplimiento por parte del ENRE, del procedimiento establecido para la gestión de reclamos de UED, así como demoras en su resolución.**

En la nota NO-2019-36751588-APN-DIRECTORIO#ENRE se le informó a la AGN en el punto 12 (la AGN





## Auditoría General de la Nación

solicitó que informe y describa los controles efectuados por el ENRE, durante el período mayo 2017 - marzo 2019, relacionados con los cortes de suministros a usuarios electrodependientes.) que:

*A partir de enero de 2019, y con el fin de efectuar auditorías diarias sobre el accionar de las Distribuidoras respecto del cumplimiento de la Res. ENRE 112/2018, se llevan a cabo las siguientes tareas:*

*-Todos los días (hábiles o no) a las 15:00 Hs., la UOAP del ENRE envía un listado de reclamos de usuarios electrodependientes "no leídos" o aquellos que figuran "leídos" por más de 48 Hs. y no hayan sido atendidos, a Edenor S.A. y a Edesur S.A., vía e-mail. En caso de que no haya documentos "no leídos" se envía un reporte a las correspondientes direcciones de correo electrónico con la siguiente información: "Reporte de la Base de UED "Sin novedades" - No hay "documentos no leídos".*

*-En el caso de recibir avisos de cortes prolongados de UED, se envía e-mail a las Distribuidoras para que tomen conocimiento del caso; si el e-mail no es enviado desde la UOAP, se incluye en copia a la misma para que esté enterada de la situación.*

*-La UOAP remite a la DIT un informe mensual (del mes anterior) conteniendo el listado de reclamos que hayan sido informados mediante los e-mails indicados para que la misma proceda a evaluar posibles incumplimientos.*

En relación a lo señalado por la AGN en su informe preliminar, cabe mencionar en primer término que el ENRE cuenta con una metodología de control y seguimiento de los cortes de suministro que afectan a UED, implementada a partir de enero de 2019, y así le fue informado. En su informe preliminar, la AGN no objeta lo actuado a este respecto, como tampoco previo a dicha fecha, tal como fuera señalado en la respuesta a lo observación 4.4.2. (desde el dictado de la Ley hasta la implementación de la Resolución ENRE N°112/2018).

En segundo término cabe mencionar que la Resolución ENRE N° 112/2018 (procedimiento de notificación y seguimiento de reclamos para cortes de suministro de energía eléctrica de los usuarios electrodependientes de EDENOR S.A. y de EDESUR S.A. incorporados en el Registro de Electrodependientes por Cuestiones de Salud -RECS-) es en esencia una base de datos implementada para asistir en el control de los cortes de suministro que afecten a UED.

Por ende, como toda herramienta informática, pueden acontecer inconvenientes en su primera fase de implementación, en particular teniendo presente el período auditado por la AGN (desde el dictado de la Ley N° 27.351 hasta el mes de diciembre de 2018).

El ENRE permanentemente evalúa la citada herramienta informática y el proceso asociado, y en caso de detectar inconvenientes, procede a su subsanación en un proceso de mejora continua.

En tal sentido, en la actualidad, las distribuidoras informan si el usuario cuenta con FAE.

Por otro lado, cuando la AGN alude "que en ninguno de los casos de la muestra obra el registro de notificaciones que den aviso al ENRE de la normalización del servicio", o al promedio de tiempo transcurrido entre el inicio y el cierre del reclamo y menciona una serie de Reclamos ENRE al pie de página, cabe mencionar:

1. Los números listados corresponden a identificadores de usuarios de EDESUR S.A., y no a números de Reclamos ENRE.
2. En el campo observaciones de reclamos asociados a algunos de los UED afectados por faltas de suministro de ese listado, la distribuidora informa el cierre tardío por inconveniente informático, o cliente con suministro



## Auditoría General de la Nación

corroborado telefónicamente, por ejemplo, explicando de esta manera ambos aspectos observados por la AGN.

3. Es decir, la AGN concluye que hubo demoras en resolver reclamos hasta un máximo de 62 días (presumiendo entonces que el UED estuvo sin suministro durante ese período), o falta de notificaciones, sin hacer una lectura completa de la información que obra en la propia base que explica dichas situaciones particulares.

Como ya se explicó, la base es una herramienta de consulta y registro de las afectaciones de suministro que afectan a los UED, la que se complementa con toda la actividad de seguimiento diaria por parte de la UOAP que fuera explicitada en el presente punto. Se estima que no hace falta aclarar que situaciones de falta de suministro a UED en los términos de los tiempos que concluye la AGN a todas luces son **no representativos** de lo que acontece en la realidad con el suministro a dichos usuarios y que, en todo caso, surgen de situaciones particulares originadas en aspectos formales de la implementación del procedimiento no contemplado por la AGN en su análisis.

En síntesis, la Resolución ENRE N° 112/2018 (procedimiento de notificación y seguimiento de reclamos para cortes de suministro de energía eléctrica de los usuarios electrodependientes de EDENOR S.A. y de EDESUR S.A. incorporados en el Registro de Electrodependientes por Cuestiones de Salud -RECS-) fue dictada sin mediar instrucción por parte de la Autoridad de Aplicación, es decir, en forma proactiva por parte del ENRE, estimándose que se trata de un procedimiento novedoso con referencia a una ley de alcance nacional, y se ha implementado una metodología de seguimiento diario por parte del ENRE de los cortes que afectan el suministro de UED, y que se efectúan las adecuaciones para su mejora continua, estimándose que al presente, el ENRE brinda un adecuado tratamiento a las previsiones contenidas en la Ley N° 27.351.

**4.6. El ENRE no reglamentó el procedimiento de solicitud de FAE ni aspectos vinculados a facilitar su acceso por parte de los Usuarios, en tanto su instalación requiere eventuales reformas edilicias en el domicilio del UED y la adquisición del certificado de declaración de conformidad de la instalación (DCI).**

Como señala la AGN, el ENRE dictó la Resolución ENRE N° 544/2017, que aprueba el Reglamento Técnico para la Provisión de una Fuente Alternativa de Energía (FAE), y la Resolución ENRE N° 112/2018 que establece las pautas para la gestión de las Fuentes Alternativas de Energía (FAE).

En efecto, en el anexo II de la resolución citada en segundo término, se han reglamentado las pautas en general para la gestión de las FAE, para ambas distribuidoras. Dado que la gestión de instalación de las FAE son competencia de las distribuidoras, al efecto ambas empresas cuentan con sus respectivos procedimientos de detalle para la gestión de usuarios electrodependientes, en donde se encuentran los procedimientos para la solicitud de las FAE, tal como fuera informado en el punto 1 de la nota NO-2019-82600141-APN-DIRECTORIO#ENRE, y que fueron adjuntados como anexos en CD.

Por todo lo expuesto, están regulados los pasos prácticos a seguir por los interesados para solicitar la FAE, no surgiendo del informe preliminar de la AGN cuales son los criterios disímiles que impliquen eventualmente tratos diferenciales y/o inequidades en el otorgamiento de las FAE por parte de las distribuidoras.

Con relación a la cuestión planteada en relación con los costos del certificado de declaración de conformidad de la instalación (DCI) o modificaciones en las instalaciones, que se constituye en uno de los requisitos establecidos en el punto A) del Anexo I de la Resolución ENRE N° 544/2017 para la solicitud y posterior provisión de la FAE, no se trata de un mero requisito complementario formal y oneroso, constituye un requisito fundamental que tutela la seguridad eléctrica de los usuarios en general, y de los UED en particular.

Al respecto, la AGN señala que *“la falta de una normativa que exima o bonifique los costos de los DCI, impide que*



## Auditoría General de la Nación

*el derecho de acceso a una FAE se cumpla acabadamente, en tanto se condiciona la provisión del grupo electrógeno que debe ser sin cargo, al cumplimiento de requisitos complementarios onerosos”.*

En este punto, el ENRE habiendo tomado conocimiento de tal situación, mediante EX-2020-47456387-APN-SD#ENRE, lo ha informado al Sr. Secretario de Energía de la Nación, y se ha formulado una propuesta de solución al efecto, para que la autoridad de aplicación de la Ley N° 27.351 resuelva al efecto.

**4.7. El ENRE no toma medidas proactivas tendientes a garantizar que una mayor cantidad de usuarios electrodependientes (UED) tengan acceso a una Fuente Alternativa de Energía (FAE). El resultado de las entrevistas telefónicas a los UED<sup>[1]</sup> da indicios de la existencia de demanda insatisfecha.**

La AGN señala en su informe que *“del análisis del expediente 49245/17 (Reglamentación de la Resolución ex MINEM 204/17) no pudo constatar que el ENRE tomara intervención a fin de propender a la entrega de FAE a los UED. Si bien dicha obligación se encuentra a cargo de las distribuidoras y estas sólo se entregan a solicitud del interesado, los datos descriptos precedentemente denotan una inacción del ENRE en este tema, ya que no se han tomado medidas para, al menos, detectar las causas del bajo porcentaje de equipos entregados”.*

En primer término, debe mencionarse que con respecto a lo que expone la AGN sobre las características de las FAE, su peso y demás cuestiones técnicas, deberían de conocerse los casos analizados a fin de realizar las consideraciones técnicas que correspondan, información que la AGN no ha aportado en su informe preliminar.

Por otro lado, debe tenerse presente que el plazo de gracia otorgado por la cláusula transitoria de la Resolución MS 1538/2017 fue prorrogado sucesivamente por las resoluciones MS N°627/2018 y la SGS N°6/2018, es decir, **recién hacia marzo de 2019 se cumplimentó el plazo de gracia para la inscripción de los usuarios en el registro RECS,** condición necesaria para que los usuarios UED puedan solicitar la FAE.

A partir de dicha fecha, y tal como fuera informado por nota NO-2020-08342777-APN-DIRECTORIO#ENRE a la AGN, al 20/01/2020 ya se habían instalado 82 FAE (47 en EDENOR S.A. y 35 en EDESUR S.A.).

Por lo tanto, corresponde rechazar la imputación formulada por la AGN en cuanto a que los datos descriptos precedentemente denotan una inacción del ENRE en este tema, dado que no existe en primer término incumplimiento a normativa vigente alguna por parte de este Organismo, y en segundo término, que se han tomado medidas para detectar las causas del bajo porcentaje de equipos entregados, considerando la problemática asociada al costo del certificado de declaración de conformidad de la instalación (DCI) o modificaciones en las instalaciones, por lo que corresponde remitirse a lo señalado por el ENRE en la respuesta a la observación 4.6, en mérito a la brevedad.

Por su parte, esta Intervención habiendo tomado conocimiento de las dificultades planteadas por los usuarios y usuarias electrodependientes para afrontar los costos asociados a la adecuación en las instalaciones domiciliarias necesarias para la colocación de las FAE, el ENRE elevó al Sr. Secretario de Energía de la Nación - autoridad de aplicación de la Ley N° 27.351- el EX-2020-47456387-APN-SD#ENRE, en el marco del cual se formuló una propuesta tendiente a facilitar el acceso a dicho beneficio.

**4.8. De las entrevistas telefónicas a usuarios electrodependientes realizadas, surge que una cantidad significativa (25%) desconocen la existencia del ENRE.**

Como bien señala la AGN, la Ley N° 27.351 estableció que sería el Poder Ejecutivo el encargado de desarrollar campañas de difusión, educación y concientización con el fin de promover los derechos de los UED, y el Decreto



# Auditoría General de la Nación

740/2017 delegó esa obligación en el ex MINEM y el ex Ministerio de Salud.

Sin perjuicio de lo informado oportunamente a la AGN sobre la actividad de difusión realizada por el ENRE, y por su instrucción, por las distribuidoras, cabe señalar que el ENRE desde hace varios años también tiene contacto permanente con las Asociaciones de Usuarios Electrodependientes, y ha celebrado reuniones con ellas, de forma tal que se desconoce los motivos por los que los casos aludidos manifestaron no conocer al ENRE.

En efecto, corresponde reiterar toda la profusa actividad de difusión realizada por el ENRE en relación con los UED y las reuniones realizadas, que obra en el punto 29 de la nota NO-2019-21231740-APN-DIRECTORIO#ENRE, que se adjunta al presente en mérito a la brevedad.

En tal sentido, se estima que la recomendación de realizar campañas individualizadas debería ser formulada a la autoridad de aplicación de la Ley N° 27.351, para que ésta disponga, en forma coordinada, las políticas públicas de difusión de la citada Ley.

---

[1] Procedimiento de recopilación de datos realizado de acuerdo a lo expuesto en el punto 2.1.1.8 del presente informe.

Sin otro particular saluda atte.

Nota de registro: 6570/2019 DOCUMENTAL ELECTRONICA - 658  
Date: 2019/09/25 14:21:01

Frederico José Basualdo Richards  
Interventor  
Estado Nacional Regulado de la Electricidad

Nota de registro: 6570/2019 DOCUMENTAL  
ELECTRONICA - 658  
Date: 2019/09/25 14:21:01



**Anexo II: Análisis de los comentarios del ENRE.**

Con respecto a los comentarios vertidos por la ENRE con relación a los hallazgos y recomendaciones esta Auditoría considera procedentes las siguientes aclaraciones:

<b>HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES</b>	<b>DESCARGO DEL AUDITADO</b>	<b>ANÁLISIS DEL DESCARGO</b>
<p>4.1. La falta de un área específica y/o la falta de asignación de misiones y funciones específicas a áreas ya existentes, vinculadas con el tratamiento y análisis de las cuestiones que afectan a los UED, impide que el ENRE resuelva de manera eficiente los conflictos que se generan entre dichos usuarios y las distribuidoras.</p> <p>6.1. Crear un área o bien dotar de funciones específicas a un área con responsabilidades afines, a fin de que los posibles conflictos que se generen entre los UED y las distribuidoras, puedan ser resueltos con la mayor celeridad posible en atención a los derechos que se encuentran en juego. (Hallazgo 4.1.)</p>	<p>Tal como surge del informe preliminar, la Auditoría identificó que las áreas que toman intervención en los procedimientos relacionados con la reglamentación de los derechos a los UED y el control de su cumplimiento, eran el Directorio, la Asesoría Jurídica, el Área de Seguridad Pública y Ambiental (ASPA) y el Área de Aplicación y Administración de Normas Regulatorias (AAANR).</p> <p>Asimismo, señala que, del estudio del manual de misiones y funciones remitido por el ENRE, no pudo constatar la asignación de tareas, funciones y/o responsabilidades específicas y/o la existencia de un área que coordine y/o se encargue específicamente de las cuestiones referentes a UED lo cual impide que los conflictos sean tratados de manera prioritaria y con la celeridad que los derechos a la vida y a la salud ameritan.</p> <p>Este es el primer hallazgo al cual la AGN hace mención en el Informe de la Referencia, y el mismo se encuentra basado en la propia información que el ENRE le suministrara.</p> <p>En primer término, la AGN menciona que del estudio del manual de misiones y funciones remitido por el ENRE, no pudo constatar la asignación de tareas, funciones y/o responsabilidades específicas, pero evidentemente verificó que hay áreas que han tomado intervención en los procedimientos relacionados con la reglamentación de los derechos de los UED y el control de su cumplimiento, el Directorio, la Asesoría Jurídica, el Área de Seguridad Pública y Ambiental (ASPA) y el Área de Aplicación y Administración de Normas Regulatorias (AAANR), y ha verificado el cumplimiento del dictado de las normas que resultaban competencia de este Organismo (recordar que no es el ENRE la Autoridad de Aplicación de la Ley 27.351) y los controles que realiza el Organismo, tal como ha quedado plasmado en su informe.</p> <p>También alude a la creación de un área, dentro de la estructura orgánica del ENRE, que coordine y/o se encargue específicamente de las cuestiones referentes a UED, por lo cual pretende que debe haber una nueva unidad de</p>	<p>Se aclara que esta Auditoría no se limitó a recomendar la creación de un área específica, sino que expresó dicha posibilidad junto con la de dotar de funciones específicas a las áreas ya existentes. Es decir, el hallazgo y la recomendación no están dirigidos solamente a la creación de una nueva unidad en la estructura para atender las mismas misiones y funciones que se adjudicaran al ENRE mediante la Ley 27.351, tal como lo indica en auditado en su respuesta.</p> <p>Se señala asimismo que lo expresado respecto a que la situación encontrada impide que los conflictos sean tratados de manera prioritaria y con la celeridad que los derechos a la vida y a la salud ameritan, no constituye una mera opinión, en tanto las demoras en la resolución de reclamos iniciados por UED han sido corroboradas por la Auditoría, según surge del hallazgo 4.5.</p> <p>El ENRE, por otra parte, al expresar que mediante instructivo N° 5/2020 se dispuso la creación del área denominada "COORDINACIÓN DE TARIFAS ESPECIALES (entre la que se incluye la vinculada a los UED) y que se ha designado un agente al efecto, reconoce la necesidad detectada por esta Auditoría, de que las tareas vinculadas con el tratamiento de las cuestiones de los UED ameritan atención específica, dada la naturaleza de los derechos que se encuentran protegidos.</p> <p>Por lo expuesto, y no habiendo aportado el auditado nuevos elementos que permitan modificar el</p>



# Auditoría General de la Nación

HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES	DESCARGO DEL AUDITADO	ANÁLISIS DEL DESCARGO
	<p>estructura para atender las mismas misiones y funciones que se le adjudicara al ENRE mediante la Ley 24.065.</p> <p>De todo ello concluye, en una mera opinión, que ello impide que los conflictos sean tratados de manera prioritaria y con la celeridad que los derechos a la vida y a la salud ameritan.</p> <p>Al respecto debe mencionarse en primer término que, dada la diversidad de temas involucrados asociados a los derechos de los UED (tarifarios, técnicos, jurídicos, atención de reclamos, etc) necesariamente son tratados por las áreas competentes en cada temática, bajo la coordinación del Órgano de conducción del Organismo, el que, cabe mencionar, ha establecido un canal de vinculación prioritaria con las Asociaciones de UED. Pretender que una única área cubra tareas tan disímiles deviene en un despropósito de destino incierto, con posibles resultados negativos para el cumplimiento de los objetivos de la Ley 27.351.</p> <p>Con lo cual, como la propia AGN ha verificado y ha plasmado a lo largo de su propio informe, el hecho que no pudo constatarse la asignación de tareas, funciones y/o responsabilidades específicas sobre la base de su estudio del manual de misiones y funciones del ENRE, no resulta óbice para el cumplimiento de las misiones y funciones del ENRE en relación con los UED y se contrapone con todas las tareas que ha realizado el Organismo a la fecha, y que seguirá realizando en pos de mejorar permanentemente los sistemas de control relativos a los UED.</p> <p>A mayor abundamiento, y tal como alude en la página 13 de su informe respecto a lo informado por el ENRE, en el sistema de ingreso de reclamos por falta de suministro (por cualquiera de los canales de atención que el ENRE tiene disponible), si el usuario está registrado como electrodependiente en la distribuidora, automáticamente se incorpora el caso en la Base de Falta de Suministro para Usuarios Electrodependientes y se notifica inmediatamente a las distribuidoras en forma virtual.</p> <p>Elo no fue observado por la AGN y, dentro de las competencias del ENRE, esa comunicación inmediata obedece, entre tantas otras, a tratar los conflictos de manera prioritaria y con la celeridad que los derechos a la vida y a la salud ameritan.</p> <p>Sin perjuicio de lo expuesto, mediante Instructivo N° 5/2020 del 20 de mayo de 2020, el Interventor del ENRE dispuso crear una COORDINACION DE TARIFAS ESPECIALES (entre la que se incluye la vinculada a UED), transitoria en la órbita de la intervención mientras dure su vigencia que entienda en todo lo concerniente a todos los regímenes tarifarios especiales que resulten aplicables en el ámbito de competencia del ENRE, y ha designado a un agente al efecto.</p>	<p>hallazgo y la recomendación formulados, éstos se mantienen en todos sus términos.</p>



# Auditoría General de la Nación

HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES	DESCARGO DEL AUDITADO	ANÁLISIS DEL DESCARGO
<p>4.2. El ENRE no reglamentó ni propició la reglamentación del circuito de información entre los actores intervinientes de la Ley 27.351.</p> <p>6.2. Dictar o propiciar el dictado de procedimientos tendientes a reglamentar las comunicaciones entre las partes intervinientes en la gestión de los derechos otorgados por la ley que contemple plazos dentro de los cuales debe expedirse cada una de ellas, a fin de evitar demoras excesivas en los trámites y evitar discrecionalidades. (Hallazgo 4.2.)</p>	<p>Tal como describe en el punto 3.2.1 de su informe la AGN, para obtener la condición de UED, debe cumplirse con el requisito previo de la registración, a cuyo fin la Ley 27.351 estableció que el Ministerio de Salud debía crear y tener a su cargo el "Registro de Electrodependientes por Cuestiones de Salud" (RECS), situación que no es competencia del ENRE.</p> <p>En este punto, la AGN imputa al ENRE que no reglamentó ni propició la reglamentación del circuito de información entre los actores intervinientes de la Ley 27.351, y recomienda dictar o propiciar el dictado de procedimientos tendientes a reglamentar las comunicaciones entre las partes intervinientes en la gestión de los derechos otorgados por la ley que contemple plazos dentro de los cuales debe expedirse cada una de ellas, a fin de evitar demoras excesivas en los trámites y evitar discrecionalidades.</p> <p>En relación con ello, cabe reiterar nuevamente que el ENRE no es la autoridad de aplicación de la Ley 27.351, ni por supuesto responsable de los tiempos que demanda el trámite de inscripción en el RECS. En lo que atañe a las cuestiones delegadas por la autoridad de aplicación, el Organismo ha dictado a las distribuidoras las instrucciones en el ámbito de su competencia, tendiente a beneficiar incluso a los UED con registración en trámite.</p> <p>En efecto, los tiempos incurridos desde la solicitud realizada por el usuario en el Ministerio de Salud hasta la notificación a las empresas en donde se ordena la aplicación del beneficio, no pueden ser imputados al ENRE. No obstante, y con una política proactiva sobre el tema, se ha logrado una mejora en los tiempos propios dentro del Organismo. En un principio se dependía del Ministerio de Salud o la Secretaría de Energía para que remitiera, mediante notas oficiales los listados con los datos de los beneficiarios, datos de los suministros, los equipamientos a sostener, los plazos, los números de expedientes y de las disposiciones para poder cargarlos en nuestra base. A la fecha, se efectúa un minucioso seguimiento, mediante el GDE, de las disposiciones emitidas por el Ministerio de Salud y se ingresan los datos de los beneficiarios, obtenidos de las declaraciones juradas, en nuestro sistema. De esta manera, se logran acortar los plazos de notificación a las distribuidoras ya que, al recibir la información oficial de la Secretaría de Energía, sólo debemos controlar que todos los beneficiarios estén ingresados para notificarlas y ante alguna discrepancia entre los datos remitidos se puede controlar que estén correctos visualizando el expediente en el GDE. Esto representa que al ENRE le insume, en promedio, 4 días en notificar a las empresas las altas de los UED.</p> <p>Asimismo, el ENRE estableció que los usuarios con la solicitud formulada ante la ex Secretaría de Gobierno de Salud en trámite, sean registrados por las distribuidoras como "usuarios sensibles", categoría que no comprende ni el</p>	<p>Ésta auditoría no desconoce que el ENRE no tiene asignado el rol de Autoridad de Aplicación de la Ley 27.351. Sin embargo, ello no impide que, dentro del marco del principio de proactividad, reconocido por el organismo, en ocasión del dictado de la Resolución ENRE 112/18, se dicten o propicien reglamentaciones tendientes a facilitar el circuito de comunicaciones que existen entre los organismos y empresas intervinientes en la gestión de los derechos de los UED. Ello propendería a evitar discrecionalidades y a minimizar riesgos que pueden afectar los derechos concedidos a los UED. La ausencia de plazos para que las áreas intervinientes se expidan, se contraponen con un procedimiento eficiente.</p> <p>El ENRE puede propiciar el dictado de reglamentaciones conjuntas con el fin de evitar demoras innecesarias en los trámites, a la luz de los principios de proactividad y especialidad, y con miras a cumplir una de sus funciones primordiales, que es la protección de los derechos de los usuarios.</p> <p>Por último, con respecto a las nuevas medidas que el ENRE afirma haber implementado, las mismas serán verificadas en futuras auditorías.</p> <p>Por lo expuesto, y no habiendo aportado el auditado nuevos elementos que permitan modificar el hallazgo y la recomendación formulados, éstos se mantienen en todos sus términos.</p>



# Auditoría General de la Nación

HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES	DESCARGO DEL AUDITADO	ANÁLISIS DEL DESCARGO
	<p>beneficio económico ni la Fuente Alternativa de Electricidad (FAE), toda vez que no cumple con los requisitos de la Ley 27.351. Estos usuarios gozan de la restricción de corte de suministro por temas comerciales y tienen el mismo tratamiento que un electrodependiente en cuanto al canal de comunicación con las distribuidoras ante reclamo o asesoramiento.</p> <p>A mayor abundamiento, el informe cita en la página 10 que se instruyó a “las distribuidoras que aquellos usuarios con inscripción pendiente de aprobación por parte del Ministerio de Salud, debían ser considerados como usuarios sensibles, hasta tanto el Ministerio se expida” y que “los usuarios que se presenten con la disposición aprobada, deberán ser incorporados con todos los beneficios de los UED a partir de la fecha de dicho acto. El ENRE notifica, por sistema, la fecha de retroactividad correspondiente a cada uno”.</p> <p>Con estos antecedentes, sostener que el ENRE no propició la reglamentación del circuito de información, cuanto menos resulta infundada toda vez que su participación ha tendido desde el dictado de la Ley a beneficiar a los usuarios que pretenden ser nominados con el beneficio de un UED, aún antes de que sea declarado en tal condición, y que, en el caso del beneficio tarifario, ha dispuesto su aplicación retroactiva a la fecha de dicho acto. Es decir, en el ámbito de competencia del ENRE se han dictado medidas, incluso anticipatorias, tendientes a beneficiar a estos usuarios, y el ENRE no ha incumplido normativa alguna.</p>	
<p>4.3. El ENRE no realizó las gestiones pertinentes a los fines de adaptar el Reglamento de Suministro y los Contratos de Concesión a los derechos establecidos en la Ley 27.351 y tampoco aprobó el Procedimiento para aplicar la condición de electrodependencia a un suministro.</p> <p>6.3. Realizar gestiones a los fines de actualizar el Reglamento de Suministro y los Contratos de Concesión a las disposiciones de la Ley 27.351 a fin de evitar interpretaciones erróneas de los derechos otorgados a los UED; y aprobar el Procedimiento para aplicar la condición de electrodependencia a un suministro. (Hallazgo 4.3.)</p>	<p>La AGN señala en su informe que “Si bien los derechos reconocidos en la Ley prevalecen sobre cualquier norma de jerarquía inferior, el ENRE debe armonizar su bloque normativo de acuerdo a lo derechos establecidos en la Ley 27.351 a fin de generar certidumbre en la aplicación de las normas”.</p> <p>En relación con ello, la propia Auditoría reconoce la jerarquía normativa y no surge de su informe, que la falta de armonización aludida haya generado incertidumbre en la aplicación de las normas, lo que ha quedado plasmado a lo largo de todo su informe en cuanto a lo actuado por el ENRE en relación con el tema de los usuarios UED, habiendo incluso actuado en forma proactiva, por ejemplo, al definir los “usuarios sensibles” y con el dictado de la Resolución ENRE N° 112/18.</p> <p>Con lo cual, se toma nota de lo señalado por la AGN, para su adecuación oportuna.</p> <p>Con relación al procedimiento (3A-AAYANR000-0319-PI) que se utiliza para aplicar la condición de electrodependencia a los suministros de los usuarios incorporados al RECS, se informa que se encuentra en trámite su aprobación. Ello no resulta impedimento para su aplicación mientras se tramita su</p>	<p>Con relación a la falta de adaptación al Reglamento de Suministro y los Contratos de Concesión a la Ley 27.351, el ENRE reconoce los términos del hallazgo en tanto afirma que “...toma nota de lo señalado por la AGN, para su adecuación oportuna” También reconoce el hallazgo vinculado el Procedimiento para aplicar la condición de electrodependencia a un suministro (3A-AAYANR000-0319-PI), al afirmar que aún se encuentra pendiente de aprobación.</p> <p>Por lo expuesto, y no habiendo aportado el auditado nuevos elementos que permitan modificar el hallazgo y la recomendación formulados, éstos se mantienen en todos sus términos.</p>





# Auditoría General de la Nación

HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES	DESCARGO DEL AUDITADO	ANÁLISIS DEL DESCARGO																					
	<p>aprobación, de hecho, no surge del informe de la AGN, observación alguna vinculada a la supuesta incertidumbre que deriven de su falta de aprobación.</p> <p>En efecto, los procesos que se llevan a cabo para la administración de la base RECS se encuentran documentados, y toda la operatoria para el manejo, actualización y administración se realiza sistemáticamente cumpliendo estos procesos los cuales garantizan homogeneidad en el tratamiento para todos los casos que conforman el padrón de UED.</p>																						
<p>4.4. Se verificó falta de integridad e inconsistencias en las bases de datos de Usuarios Electrodependientes (UED), cuya gestión se encuentra a cargo del ENRE (Base de datos UED y Base Falta de Suministro UED-BFSUED-), y demoras en la implementación de la BFSUED.</p> <p>4.4.1. Existencia de información incompleta e inconsistente en la Base de datos UED.</p> <p>4.4.2. Demoras en la implementación y falta de integridad en la BFSUED.</p> <p>4.4.3. Inconsistencias entre la Base de datos UED y la BFSUED.</p> <p>6.4. Incrementar los controles sobre el contenido de las bases de datos que se encuentran a cargo del organismo, dotándolas de integridad y coherencia con relación al resto de los registros existentes y a los datos necesarios para una efectiva gestión. Ello propenderá a que tales datos sean confiables y útiles para los fines tenidos en cuenta por la Ley. (Hallazgo 4.4)</p>	<p>4.4.1. Existencia de información incompleta e inconsistente en la Base de datos UED.</p> <p>La AGN señala en su informe que: "De la base de datos remitida por el ENRE a través de la Nota NO-201859982310-APN-DIRECTORIO#ENRE el día 21/11/18, surgió lo siguiente.</p> <table border="1" data-bbox="667 732 1381 1179"> <thead> <tr> <th data-bbox="667 732 1094 797">Total Registro</th> <th colspan="2" data-bbox="1094 732 1381 797">4041 UED</th> </tr> <tr> <th data-bbox="667 797 1094 862">Información faltante</th> <th data-bbox="1094 797 1213 862">Cantidad</th> <th data-bbox="1213 797 1381 862">Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="667 862 1094 927">Nombre de paciente</td> <td data-bbox="1094 862 1213 927">955</td> <td data-bbox="1213 862 1381 927">48%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="667 927 1094 992">Número de documento de paciente</td> <td data-bbox="1094 927 1213 992">957</td> <td data-bbox="1213 927 1381 992">48%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="667 992 1094 1057">Edad del paciente</td> <td data-bbox="1094 992 1213 1057">110</td> <td data-bbox="1213 992 1381 1057">52%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="667 1057 1094 1122">Documento del titular del suministro</td> <td data-bbox="1094 1057 1213 1122">3</td> <td data-bbox="1213 1057 1381 1122">1%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="667 1122 1094 1179">Número telefónico</td> <td data-bbox="1094 1122 1213 1179">30</td> <td data-bbox="1213 1122 1381 1179">6%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Asimismo, del relevamiento telefónico realizado por esta auditoría, durante el transcurso de las tareas de campo, se constató que dentro de la base de datos existen UED cuyo número telefónico registrado no corresponde a un número telefónico válido."</p>	Total Registro	4041 UED		Información faltante	Cantidad	Porcentaje	Nombre de paciente	955	48%	Número de documento de paciente	957	48%	Edad del paciente	110	52%	Documento del titular del suministro	3	1%	Número telefónico	30	6%	<p>4.4.1: Con respecto a la información faltante, el origen de la Base de datos no constituye un obstáculo para que el ENRE posea la información completa de los UED, atento a que, conforme lo establece la Ley 24.065, el ENRE tendrá entre sus funciones la protección adecuada de los usuarios. Si el ENRE no cuenta con la información completa y veraz de los usuarios, no puede ejercer su función protectoria adecuadamente.</p> <p>En cuanto a los números telefónicos no se desconoce el dinamismo de las bases de datos. Por dicho motivo no se hizo referencia, por ejemplo, a las situaciones verificadas en torno a UED fallecidos. Se aclara que los procedimientos de auditoría fueron realizados sobre bases de datos con fechas de corte determinadas.</p> <p>Finalmente, con respecto a la inconsistencia de las bases de datos, se reitera que la labor de la AGN consiste en detectar oportunidades de mejora a partir de situaciones encontradas. Si bien es el Ministerio de Salud quien gestiona el RECS, los registros del ENRE no pueden presentar diferencias en cantidad de usuarios y menos aún contar el ENRE con una mayor cantidad de inscriptos que el RECS.</p> <p>4.4.2: Esta Auditoría no desconoce la existencia de una metodología de control y seguimiento, tal lo informado por el ENRE. Pero una metodología aplicada de hecho no sustituye a un procedimiento reglado que goce de estabilidad y contemple de</p>
Total Registro	4041 UED																						
Información faltante	Cantidad	Porcentaje																					
Nombre de paciente	955	48%																					
Número de documento de paciente	957	48%																					
Edad del paciente	110	52%																					
Documento del titular del suministro	3	1%																					
Número telefónico	30	6%																					



# Auditoría General de la Nación

HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES	DESCARGO DEL AUDITADO	ANÁLISIS DEL DESCARGO
	<p>Con relación a lo señalado por la AGN, cabe indicar que mediante nota NO-2019-36751588-APN-DIRECTORIO#ENRE, se le informó a la AGN sobre la base remitida por nota NO-2018-59982310-APN-DIRECTORIO#ENRE que:</p> <p>La base de usuarios electrodependientes estuvo conformada hasta el 25 de marzo del corriente por las siguientes categorías de usuarios a saber:</p> <p>Los que ya estaban registrados por las distribuidoras con anterioridad a la Ley N° 27.351 (transitorios)</p> <p>Aquellos que a partir de la Ley N° 27.351 realizaron el trámite correspondiente en el ex Ministerio de salud y fueron aprobados por disposición conformando en el RECS.</p> <p>Por tal motivo la conformación de esta base se nutrió tanto de la información aportada por la Secretaría de Energía, el ex Ministerio de Salud como de los registros propios de las Distribuidoras.</p> <p>Obviamente, aquellos casos que la AGN señala con información faltante tanto del Nombre del paciente, su documento y edad, se corresponden con el registro previo que se contaba de las distribuidoras, es decir, no surgían del registro oficial en el RECS, con lo cual obviamente sólo se puede completar el registro cuando se cuenta con la información oficial de la inscripción del usuario en el RECS. Todos los registros indicados como aprobados, cuentan con los datos del paciente.</p> <p>Con respecto a los números telefónicos y mails que se encuentran en la base de electrodependientes, los datos se obtienen de la solicitud de inscripción en el Registro de Electrodependientes por Cuestiones de Salud (RECS) que tiene carácter de DECLARACIÓN JURADA, según consta en la misma. Con respecto a los fallecidos, la Ley 27351 y sus normas modificatorias y complementarias no contemplan la baja ante el fallecimiento. No obstante, el ENRE realiza asiduamente el cruce con SINTyS para constatar los certificados de defunción y así realizar la baja del beneficio en caso de corresponder.</p> <p>A continuación, la Auditoría señala que "...solicitó al ENRE una base de datos actualizada al 31/03/19, la cual fue suministrada por Nota NO-2019-36751588-APNDIRECTORIO#ENRE de fecha 17/04/19. También se solicitó la remisión de la base de datos del RECS al Ministerio de Salud, la que fue remitida vía correo electrónico el 22/05/19.</p> <p>Del cruce de la información contenida en la base de datos proporcionada por el ENRE el 17/04/19 y la base suministrada por el Ministerio de Salud el 22/05/19, tomando como fecha de corte el día 31/03/2019, la Auditoría detectó diferencias en la cantidad de usuarios registrados.</p>	<p>manera pormenorizada el circuito e incluya una base de datos para su registro.</p> <p>Con respecto a la situación encontrada relacionada con las FAE, se aclara que la fecha de corte de la BFSUED suministrada fue 31/03/2019, tal como lo solicitó la AGN.</p> <p>Por otro lado, la Auditoría no expresó que el ENRE no contaba con información referente a las FAE, sino que el ENRE no completó la información referente a la posesión o no de FAE por parte del UED".</p> <p>4.4.3: Con relación al carácter dinámico de las bases de datos, se reitera que se solicitó al ENRE la BFSUED y la base de datos del universo de UED con fecha de corte 31/03/2019 a fin de contar con bases de fechas homogéneas. A fin de minimizar el riesgo de detección, el procedimiento se realizó sobre las 2 bases proporcionadas por el ENRE.</p> <p>Por lo expuesto, y no habiendo aportado el auditado nuevos elementos que permitan modificar el hallazgo y la recomendación formulados, éstos se mantienen en todos sus términos.</p>



# Auditoría General de la Nación

HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES	DESCARGO DEL AUDITADO	ANÁLISIS DEL DESCARGO
	<p>En efecto, tomando como punto de partida la información contenida en la base de datos remitida por el ENRE que al 31/03/19 contenía un total 3538 UED, se detectó que 1387 UED no figuraban en la base de datos remitida por el Ministerio de Salud.</p> <p>Las situaciones descriptas, además de incrementar el riesgo de control interno del auditado y afectar la confiabilidad de los datos incorporados a las bases y de las auditorías que el ENRE realiza sobre los registros de las distribuidoras, constituyen un obstáculo para que el Ente resuelva eficazmente los conflictos que pueden generarse entre los UED y las distribuidoras, cuestión que, en definitiva, impide la protección adecuada de los derechos de los usuarios.”</p> <p>En este caso, nuevamente la AGN señala una supuesta inconsistencia en la información suministrada por el ENRE, al confrontarla con una base de datos de otro Organismo, sobre la cual el ENRE no tiene control, u ni siquiera conoce los criterios de extracción de datos de dicha base. En todo caso NO se le puede imputar al ENRE un supuesto faltante de registros en la base del Ministerio de Salud, lo que se ve agravado porque al ENRE no le fue notificada dicha base por parte de la AGN, colocándolo en una posición de indefensión frente a lo observado por la AGN.</p> <p>La base de RECS del ENRE está compuesta por registros de electrodependientes emitidos por el Ministerio de Salud. En algunos casos, luego del período de vigencia de las disposiciones, desde el ENRE se contacta a los pacientes para indagar la situación y asesorarlo para que realicen el trámite de renovación correspondiente. En la base del ENRE hay RECS vencidos cuya electrodependencia no se da de baja en forma automática de manera de no perjudicar a aquellos pacientes que no realizaron el trámite de renovación. Cabe mencionar, que todos los registros poseen número de expediente, número de disposición de MINISAL, nombre de paciente y DNI del mismo sin excepción.</p> <p>Por todo lo expuesto, y visto el uso sesgado de la información aportada por el ENRE a la AGN, no cabe concluir otra cosa que rechazar los supuestos inconsistencias alegadas, y las potenciales consecuencias que aduce la AGN.</p> <p>4.4.2. Demoras en la implementación y falta de integridad en la BFSUED.</p> <p>Con relación a lo observado por la AGN en relación con los 3 meses que llevó la operatividad de la base BFSUED, son los tiempos necesarios para la definición, desarrollo, implementación, prueba y puesta en servicio de la misma, la cual, a todas luces son tiempos razonables para implementaciones informáticas de este tipo. Aparte, durante esos tres meses estuvo operativo lo que se informa a continuación.</p>	



## Auditoría General de la Nación

HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES	DESCARGO DEL AUDITADO	ANÁLISIS DEL DESCARGO
	<p>En la nota NO-2019-36751588-APN-DIRECTORIO%ENRE se le informó a la AGN en el punto 10 (la AGN solicitó que Informe que acciones llevo a cabo desde la sanción de la Ley 27.351 hasta la implementación de la "Base falta de suministro de usuarios electrodependientes" a fin de atender oportunamente los reclamos de los usuarios electrodependientes y controlar que las empresas restablecieran de inmediato las condiciones de suministro de energía eléctrica en el domicilio del reclamante que cumpla con la condición de usuario electrodependiente) que:</p> <p>A partir de la sanción de la ley 27.351, la UOAP del ENRE en oportunidad de detectar algún reclamo por Falta de Suministro, o problemas por producto técnico (BT o AT) correspondiente a un usuario electrodependiente procedía de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Se recepcionan los reclamos de usuarios Electrodependientes sin suministro o problemas por producto técnico (BT o AT) a través de distintos canales de comunicación.</li><li>- Se verifica su condición de Electrodependiente.</li><li>- Se remite un e-mail del caso a las áreas técnicas de las Distribuidoras: cit@enel.com para Edesur S.A. y centrodeinformación@edenor.com para los casos de Edenor S.A., solicitando información del corte y tratamiento prioritario.</li><li>- Se realiza un seguimiento a través de contactos telefónicos permanentes con el usuario para el monitoreo del caso, hasta que el suministro se encuentre repuesto totalmente y confirmada con el usuario tal situación.</li><li>- Todos los casos se registran en una planilla con información actualizada.</li></ul> <p>En relación a lo señalado por la AGN en su informe preliminar, cabe mencionar en primer término que el ENRE contaba con una metodología de control y seguimiento de los cortes de suministro que afectaban a UED, implementada incluso antes del dictado de la Ley 27.351, y así le fue informado. En su informe preliminar, la AGN no objeta lo actuado desde el dictado de la Ley hasta la implementación de la Resolución ENRE N°112/2018.</p> <p>En segundo término, cabe mencionar que la Resolución ENRE N° 112/2018 (procedimiento de notificación y seguimiento de reclamos para cortes de suministro de energía eléctrica de los usuarios electrodependientes de EDENOR S.A. y de EDESUR S.A. incorporados en el Registro de Electrodependientes por Cuestiones de Salud –RECS-) fue dictada sin mediar instrucción por parte de la Autoridad de Aplicación, es decir, en forma proactiva por parte del ENRE.</p> <p>Por ende, el ENRE contaba en forma previa a la implementación de la BFSUED, con un procedimiento de notificación y seguimiento de los reclamos para cortes</p>	



# Auditoría General de la Nación

HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES	DESCARGO DEL AUDITADO	ANÁLISIS DEL DESCARGO
	<p>de suministro de energía especialmente diseñado para receptor las necesidades de estos usuarios y la celeridad que las mismas demandan, el que como ya fuera señalado, no fue observado en su informe preliminar por la AGN.</p> <p>Con relación a las FAE, para el período auditado por la AGN (desde el dictado de la Ley 27.351 hasta el mes de diciembre de 2018), y tal como le fuera informado en la nota NO-2018-59982310-APN-DIRECTORIO#ENRE, la cantidad de FAE instaladas alcanzaba a sólo 9 entre las dos distribuidoras. Tal como fuera informado en el punto 13 de la nota NO-2019-36751588-APN-DIRECTORIO#ENRE, se realizaron auditorias en ambas empresas para verificar el cumplimiento de las resoluciones ENRE N° 544/2017, 26/2018 y 112/2018, con lo cual el ENRE contaba con información sobre todo lo relativo a la instalación de las FAE, tal como pudo observar la AGN en los respectivos expedientes de las auditorias que le fueron puestos a disposición.</p> <p>Por lo cual, no existe asimetría de información entre el Ente y las Distribuidoras, pues el ENRE contaba con dicha información.</p> <p>4.4.3. Inconsistencias entre la Base de datos UED y la BFSUED.</p> <p>La AGN señala en su informe preliminar que efectuó un cruce de información de la BFSUED con las bases de datos de UED remitidas por el ENRE, y que constató que 285 de 2386 reclamos registrados en la BFSUED, no se correspondían con UED registrados en las bases de datos de UED suministradas por el ENRE.</p> <p>En relación con ello, cabe indicar en primer término que la AGN no ha acompañado en su informe el resultado de dicho cruce, con lo cual el ENRE no puede verificar lo señalado, y por ende, evaluar la procedencia de dicha observación.</p> <p>Sin perjuicio de ello, cabe indicar que la BFSUED es un registro dinámico, que es decir se registran cortes de UED que figuran en una base de UED dinámica (hay altas, bajas y modificaciones de la situación de los UED a lo largo del tiempo). La AGN efectuó su cruce con dos fotos de la base de UED en distintos momentos, con lo cual metodológicamente de hecho se pueden generar casos como los señalados por AGN, y ello no implica inconsistencias entre ambas bases, la inconsistencia aludida puede surgir a priori del método empleado. No obstante, ello, dentro del proceso de mejora del procedimiento, se toma nota de la observación para verificar si existen inconvenientes de este tipo.</p> <p>En síntesis, y en relación con la base de BFSUED implementada con motivo de la Resolución ENRE N° 112/2018, corresponde también remitirse a lo que señala el ENRE en la respuesta al punto 4.5 que se incluye a continuación, en mérito a la brevedad.</p>	



# Auditoría General de la Nación

HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES	DESCARGO DEL AUDITADO	ANÁLISIS DEL DESCARGO
<p>4.5. Se verificó incumplimiento por parte del ENRE, del procedimiento establecido para la gestión de reclamos de UED, así como demoras en su resolución.</p> <p>6.5. Ejercer un control oportuno de la información suministrada por las distribuidoras y registrada en la BFSUED a fin de poder garantizar una eficiente gestión de los reclamos. Establecer plazos para la tramitación de los reclamos a fin de garantizar la celeridad del procedimiento y evitar demoras que pueden poner en riesgo el derecho a la salud o la vida de los UED. (Hallazgo 4.5.)</p>	<p>En la nota NO-2019-36751588-APN-DIRECTORIO%ENRE se le informó a la AGN en el punto 12 (la AGN solicitó que Informe y describa los controles efectuados por el ENRE, durante el período mayo 2017 - marzo 2019, relacionados con los cortes de suministros a usuarios electrodependientes.) que:</p> <p><i>A partir de enero de 2019, y con el fin de efectuar auditorías diarias sobre el accionar de las Distribuidoras respecto del cumplimiento de la Res. ENRE 112/2018, se llevan a cabo las siguientes tareas:</i></p> <p><i>-Todos los días (hábiles o no) a las 15:00 Hs., la UOAP del ENRE envía un listado de reclamos de usuarios electrodependientes "no leídos" o aquellos que figuran "leídos" por más de 48 Hs. y no hayan sido atendidos, a Edenor S.A. y a Edesur S.A., vía e-mail. En caso de que no haya documentos "no leídos" se envía un reporte a las correspondientes direcciones de correo electrónico con la siguiente información: "Reporte de la Base de UED "Sin novedades" – No hay "documentos no leídos".</i></p> <p><i>-En el caso de recibir avisos de cortes prolongados de UED, se envía e-mail a las Distribuidoras para que tomen conocimiento del caso; si el e-mail no es enviado desde la UOAP, se incluye en copia a la misma para que esté enterada de la situación.</i></p> <p><i>-La UOAP remite a la DIT un informe mensual (del mes anterior) conteniendo el listado de reclamos que hayan sido informados mediante los e-mails indicados para que la misma proceda a evaluar posibles incumplimientos.</i></p> <p>En relación a lo señalado por la AGN en su informe preliminar, cabe mencionar en primer término que el ENRE cuenta con una metodología de control y seguimiento de los cortes de suministro que afectan a UED, implementada a partir de enero de 2019, y así le fue informado. En su informe preliminar, la AGN no objeta lo actuado a este respecto, como tampoco previo a dicha fecha, tal como fuera señalado en la respuesta a lo observación 4.4.2. (desde el dictado de la Ley hasta la implementación de la Resolución ENRE N°112/2018).</p> <p>En segundo término, cabe mencionar que la Resolución ENRE N° 112/2018 (procedimiento de notificación y seguimiento de reclamos para cortes de suministro de energía eléctrica de los usuarios electrodependientes de EDENOR S.A. y de EDESUR S.A. incorporados en el Registro de Electrodependientes por Cuestiones de Salud –RECS-) es en esencia una base de datos implementada para asistir en el control de los cortes de suministro que afectan a UED.</p> <p>Por ende, como toda herramienta informática, pueden acontecer inconvenientes en su primera fase de implementación, en particular teniendo presente el</p>	<p>El ENRE reconoce el hallazgo en tanto afirma que "...como toda herramienta informática, pueden acontecer inconvenientes en su primera fase de implementación, en particular teniendo presente el período auditado por la AGN (desde el dictado de la Ley 27.351 hasta el mes de diciembre de 2018). El ENRE permanentemente evalúa la citada herramienta informática y el proceso asociado, y en caso de detectar inconvenientes, procede a su subsanación en un proceso de mejora continua."</p> <p>Con relación a las situaciones descriptas en el hallazgo se realizan las siguientes consideraciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Respecto de las FAE: El ENRE reconoce la situación encontrada al afirmar "...en la actualidad, las distribuidoras informan si el usuario cuenta con FAE"</li> <li>2) Con relación al registro que consta en la BFSUED respecto de los reclamos de los UEDS, de la "foto" de la Base brindada por el ENRE a esta auditoría no surge el campo "observaciones" al que refiere el Ente, y la información a la que alude el ENRE tampoco es acompañada en sus comentarios.</li> <li>3) Con respecto a las demoras en la resolución de los reclamos, la AGN no presume "que el UED estuvo sin suministro durante ese período, sino que identifica demoras en la resolución de los reclamos.</li> </ol> <p>Por lo expuesto, y no habiendo aportado el auditado nuevos elementos que permitan modificar el hallazgo y la recomendación formulados, éstos se mantienen en todos sus términos.</p>



# Auditoría General de la Nación

HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES	DESCARGO DEL AUDITADO	ANÁLISIS DEL DESCARGO
	<p>período auditado por la AGN (desde el dictado de la Ley 27.351 hasta el mes de diciembre de 2018).</p> <p>El ENRE permanentemente evalúa la citada herramienta informática y el proceso asociado, y en caso de detectar inconvenientes, procede a su subsanación en un proceso de mejora continua.</p> <p>En tal sentido, en la actualidad, las distribuidoras informan si el usuario cuenta con FAE.</p> <p>Por otro lado, cuando la AGN alude “<i>que en ninguno de los casos de la muestra obra el registro de notificaciones que den aviso al ENRE de la normalización del servicio</i>”, o al promedio de tiempo transcurrido entre el inicio y el cierre del reclamo y menciona una serie de Reclamos ENRE al pie de página, cabe mencionar:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Los números listados corresponden a identificadores de usuarios de EDESUR S.A., y no a números de Reclamos ENRE.</li><li>2) En el campo observaciones de reclamos asociados a algunos de los UED afectados por faltas de suministro de ese listado, la distribuidora informa el cierre tardío por inconveniente informático, o cliente con suministro corroborado telefónicamente, por ejemplo, explicando de esta manera ambos aspectos observados por la AGN.</li><li>3) Es decir, la AGN concluye que hubo demoras en resolver reclamos hasta un máximo de 62 días (presumiendo entonces que el UED estuvo sin suministro durante ese período), o falta de notificaciones, sin hacer una lectura completa de la información que obra en la propia base que explica dichas situaciones particulares.</li></ol> <p>Como ya se explicó, la base es una herramienta de consulta y registro de las afectaciones de suministro que afectan a los UED, la que se complementa con toda la actividad de seguimiento diaria por parte de la UOAP que fuera explicitada en el presente punto. Se estima que no hace falta aclarar que situaciones de falta de suministro a UED en los términos de los tiempos que concluye la AGN a todas luces son no <b>representativos</b> de lo que acontece en la realidad con el suministro a dichos usuarios, y que, en todo caso, surgen de situaciones particulares originadas en aspectos formales de la implementación del procedimiento no contemplado por la AGN en su análisis.</p> <p>En síntesis, la Resolución ENRE N° 112/2018 (procedimiento de notificación y seguimiento de reclamos para cortes de suministro de energía eléctrica de los usuarios electrodependientes de EDENOR S.A. y de EDESUR S.A. incorporados en el Registro de Electrodependientes por Cuestiones de Salud – RECS-) fue dictada sin mediar instrucción por parte de la Autoridad de Aplicación, es decir, en forma proactiva por parte del ENRE, estimándose que se trata de un procedimiento novedoso con referencia a una ley de alcance</p>	



# Auditoría General de la Nación

HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES	DESCARGO DEL AUDITADO	ANÁLISIS DEL DESCARGO
	<p>nacional, y se ha implementado una metodología de seguimiento diario por parte del ENRE de los cortes que afectan el suministro de UED, y que se efectúan las adecuaciones para su mejora continua, estimándose que al presente, el ENRE brinda un adecuado tratamiento a las provisiones contenidas en la Ley 27.351.</p>	
<p>4.6. El ENRE no reglamentó el procedimiento de solicitud de FAE ni aspectos vinculados a facilitar su acceso por parte de los Usuarios, en tanto su instalación requiere eventuales reformas edilicias en el domicilio del UED y la adquisición del certificado de declaración de conformidad de la instalación (DCI).</p> <p>6.6. Intervenir de manera activa, sea por vía de reglamentación o bien de controles proactivos en las cuestiones vinculadas a la entrega de las FAE, evitando que el cumplimiento de requisitos onerosos no previstos por la ley, impidan el derecho de acceso a la FAE. (Hallazgos 4.6. y 4.7.)</p>	<p>Como señala la AGN, el ENRE dictó la Resolución ENRE N° 544/2017, que aprueba el Reglamento Técnico para la Provisión de una Fuente Alternativa de Energía (FAE), y la Resolución ENRE N° 112/2018 que establece las pautas para la gestión de las Fuentes Alternativas de Energía (FAE).</p> <p>En efecto, en el anexo II de la resolución citada en segundo término, se han reglamentado las pautas en general para la gestión de las FAE, para ambas distribuidoras. Dado que la gestión de instalación de las FAE son competencia de las distribuidoras, al efecto ambas empresas cuentan con sus respectivos procedimientos de detalle para la gestión de usuarios electrodependientes, en donde se encuentran los procedimientos para la solicitud de las FAE, tal como fuera informado en el punto 1 de la nota NO-2019-82600141-APN-DIRECTORIO#ENRE, y que fueron adjuntados como anexos en CD.</p> <p>Por todo lo expuesto, están regulados los pasos prácticos a seguir por los interesados para solicitar la FAE, no surgiendo del informe preliminar de la AGN cuáles son los criterios disímiles que impliquen eventualmente tratos diferenciales y/o inequidades en el otorgamiento de las FAE por parte de las distribuidoras.</p> <p>Con relación a la cuestión planteada en relación con los costos del certificado de declaración de conformidad de la instalación (DCI) o modificaciones en las instalaciones, que se constituye en uno de los requisitos establecidos en el punto A) del Anexo I de la Resolución ENRE N° 544/2017 para la solicitud y posterior provisión de la FAE, no se trata de un mero requisito complementario formal y oneroso, constituye un requisito fundamental que tutela la seguridad eléctrica de los usuarios en general, y de los UED en particular.</p> <p>Al respecto, la AGN señala que <i>"la falta de una normativa que exima o bonifique los costos de los DCI, impide que el derecho de acceso a una FAE se cumpla acabadamente, en tanto se condiciona la provisión del grupo electrógeno que debe ser sin cargo, al cumplimiento de requisitos complementarios onerosos"</i>.</p> <p>En este punto, el ENRE habiendo tomado conocimiento de tal situación, mediante EX-2020-47456387-APN-SD#ENRE, lo ha informado al Sr. Secretario de Energía de la Nación, y se ha formulado una propuesta de solución al efecto, para que la autoridad de aplicación de la Ley 27.351 resuelva al efecto.</p>	<p>En lo que respecta al procedimiento de solicitud de FAE, el ENRE reconoce la situación encontrada al expresar que "...ambas empresas cuentan con sus respectivos procedimientos de detalle para la gestión de usuarios electrodependientes, en donde se encuentran los procedimientos para la solicitud de las FAE..." En este sentido, y en atención a la política proactiva que desarrolla el ENRE y al alcance de su competencia, constituiría una buena práctica, que fuera el ENRE quien reglamente el procedimiento de solicitud de FAE, a fin de otorgar transparencia y evitar discrecionalidades, situaciones arbitrarias e inequidades.</p> <p>Con relación a la falta de normativa que exima o bonifique los costos de los DCI, el ENRE también reconoce los términos del hallazgo, y expresa, sin aportar documentación de respaldo, que "...habiendo tomado conocimiento (...) lo ha informado al Sr. Secretario de Energía de la Nación, y se ha formulado una propuesta de solución al efecto, para que la autoridad de aplicación de la Ley 27.351 resuelva al efecto." La situación descripta se verificará en futuras auditorías.</p> <p>Por lo expuesto, y no habiendo aportado el auditado nuevos elementos que permitan modificar el hallazgo y la recomendación formulados, éstos se mantienen en todos sus términos.</p>





# Auditoría General de la Nación

HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES	DESCARGO DEL AUDITADO	ANÁLISIS DEL DESCARGO
<p>4.7. El ENRE no toma medidas proactivas tendientes a garantizar que una mayor cantidad de UED tengan acceso a una Fuente Alternativa de Energía (FAE). El resultado de las entrevistas telefónicas a los UED, da indicios de la existencia de demanda insatisfecha.</p> <p>6.6 Intervenir de manera activa, sea por vía de reglamentación o bien de controles proactivos en las cuestiones vinculadas a la entrega de las FAE, evitando que el cumplimiento de requisitos onerosos no previstos por la ley, impidan el derecho de acceso a la FAE. (Hallazgos 4.6. y 4.7.)</p>	<p>La AGN señala en su informe que <i>“del análisis del expediente 49245/17 (Reglamentación de la Resolución ex MINEM 204/17) no pudo constatar que el ENRE tomara intervención a fin de propender a la entrega de FAE a los UED. Si bien dicha obligación se encuentra a cargo de las distribuidoras y estas sólo se entregan a solicitud del interesado, los datos descriptos precedentemente denotan una inacción del ENRE en este tema, ya que no se han tomado medidas para, al menos, detectar las causas del bajo porcentaje de equipos entregados”</i>.</p> <p>En primer término, debe mencionarse que con respecto a lo que expone la AGN sobre las características de las FAE, su peso y demás cuestiones técnicas, deberían de conocerse los casos analizados a fin de realizar las consideraciones técnicas que correspondan, información que la AGN no ha aportado en su informe preliminar.</p> <p>Por otro lado, debe tenerse presente que el plazo de gracia otorgado por la cláusula transitoria de la Resolución MS 1538/2017 fue prorrogado sucesivamente por las resoluciones MS N°627/2018 y la SGS N°6/2018, es decir, <b>recién hacia marzo de 2019</b> se cumplimentó el plazo de gracia para la inscripción de los usuarios en el registro RECS, condición necesaria para que los usuarios UED puedan solicitar la FAE.</p> <p>A partir de dicha fecha, y tal como fuera informado por nota NO-2020-08342777-APN-DIRECTORIO#ENRE a la AGN, al 20/01/2020 ya se habían instalado 82 FAE (47 en EDENOR S.A. y 35 EN EDESUR S.A.).</p> <p>Por lo tanto, corresponde rechazar la imputación formulada por la AGN en cuanto a que los datos descriptos precedentemente denotan una inacción del ENRE en este tema, dado que no existe en primer término incumplimiento a normativa vigente alguna por parte de este Organismo, y en segundo término, que se han tomado medidas para detectar las causas del bajo porcentaje de equipos entregados, considerando la problemática asociada al costo del certificado de declaración de conformidad de la instalación (DCI) o modificaciones en las instalaciones, por lo que corresponde remitirse a lo señalado por el ENRE en la respuesta a la observación 4.6, en mérito a la brevedad.</p> <p>Por su parte, esta Intervención habiendo tomado conocimiento de las dificultades planteadas por los usuarios y usuarias electrodependientes para afrontar los costos asociados a la adecuación en las instalaciones domiciliarias necesarias para la colocación de las FAE, el ENRE elevó al Sr. Secretario de Energía de la Nación - autoridad de aplicación de la Ley 27.351- el EX-2020-47456387-APN-SD#ENRE, en el marco del cual se formuló una propuesta tendiente a facilitar el acceso a dicho beneficio.</p>	<p>El plazo de gracia para la inscripción de los usuarios en el RECS, hasta marzo del 2019, no es un motivo para justificar la falta de otorgamiento de las FAE, ya que, desde el mes de octubre de 2017, el RECS cuenta con UED registrados, los cuales ya contaban con el derecho de tener una FAE en su domicilio.</p> <p>No obstante lo expuesto, el ENRE reconoce la situación encontrada al expresar que “se han tomado medidas para detectar las causas del bajo porcentaje de equipos entregados, considerando la problemática asociada al costo del certificado de conformidad de la instalación (DCI) o modificaciones en las instalaciones (...) esta Intervención habiendo tomado conocimiento de las dificultades planteadas por los usuarios y usuarias electrodependientes para afrontar los costos asociados a la adecuación en las instalaciones domiciliarias necesarias para la colocación de las FAE, el ENRE elevó al Sr. Secretario de Energía de la Nación - autoridad de aplicación de la Ley 27.351- el EX-2020-47456387-APN-SD#ENRE, en el marco del cual se formuló una propuesta tendiente a facilitar el acceso a dicho beneficio.” Tal situación se verificará en futuras auditorías.</p> <p>Por lo expuesto, y no habiendo aportado el auditado nuevos elementos que permitan modificar el hallazgo y la recomendación formulados, éstos se mantienen en todos sus términos.</p>



## Auditoría General de la Nación

<b>HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES</b>	<b>DESCARGO DEL AUDITADO</b>	<b>ANÁLISIS DEL DESCARGO</b>
<p>4.8. De las entrevistas telefónicas realizadas a usuarios electrodependientes, surge una cantidad significativa de UED (25%) que desconocen la existencia del ENRE.</p> <p>6.7 Realizar campañas de difusión individualizadas, previo acondicionamiento de las bases de datos, para el universo de UED de ambas distribuidoras conozcan de manera detallada los derechos previstos en la Ley 27.351. (Hallazgo 4.8.)</p>	<p>Como bien señala la AGN, la Ley 27.351 estableció que sería el Poder Ejecutivo el encargado de desarrollar campañas de difusión, educación y concientización con el fin de promover los derechos de los UED, y el Decreto 740/2017 delegó esa obligación en el ex MINEM y el ex Ministerio de Salud.</p> <p>Sin perjuicio de lo informado oportunamente a la AGN sobre la actividad de difusión realizada por el ENRE, y por su instrucción, por las distribuidoras, cabe señalar que el ENRE desde hace varios años también tiene contacto permanente con las Asociaciones de Usuarios Electrodependientes, y ha celebrado reuniones con ellas, de forma tal que se desconoce los motivos por los que los casos aludidos manifestaron no conocer al ENRE.</p> <p>En efecto, corresponde reiterar toda la profusa actividad de difusión realizada por el ENRE en relación con los UED y las reuniones realizadas, que obra en el punto 29 de la nota NO-2019-21231740-APN-DIRECTORIO#ENRE, que se adjunta al presente en mérito a la brevedad.</p> <p>En tal sentido, se estima que la recomendación de realizar campañas individualizadas debería ser formulada a la autoridad de aplicación de la Ley 27.351, para que ésta disponga, en forma coordinada, las políticas públicas de difusión de la citada Ley.</p>	<p>La AGN no desconoce las competencias en materia de difusión que la Ley 27.351 otorga al Poder Ejecutivo. Sin embargo, y como el propio ENRE lo indica y fue confirmado por esta Auditoría, éste también realiza campañas de difusión, lo cual se justifica en la defensa de los derechos a los usuarios que el ENRE tiene como una de sus competencias fundamentales.</p> <p>La defensa de los derechos de los usuarios también se vincula con que éstos conozcan acabadamente el contenido de sus derechos, los medios para hacerlos valer y principalmente el Organismo al que pueden acudir ante cualquier menoscabo en su acceso, uso o goce.</p> <p>Por lo expuesto, y no habiendo aportado el auditado nuevos elementos que permitan modificar el hallazgo y la recomendación formulados, éstos se mantienen en todos sus términos.</p>