

SESIONES ORDINARIAS**2004****ORDEN DEL DIA N° 683****COMISION PARLAMENTARIA MIXTA
REVISORA DE CUENTAS
DE LA ADMINISTRACION****Impreso el día 13 de julio de 2004**

Término del artículo 113: 22 de julio de 2004

SUMARIO: Pedido de informes al Poder Ejecutivo sobre las medidas adoptadas en relación a los aspectos no incluidos en los descargos remitidos a la Auditoría General de la Nación por el ente Regulador del Gas, al ser auditado por el referido ente de control y cuestiones conexas. (54-S.-2004.)

Buenos Aires, 23 de junio de 2004.

Al señor presidente de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación.

Tengo el honor de dirigirme al señor presidente, a fin de comunicarle que el Honorable Senado, en la fecha, ha sancionado el siguiente

Proyecto de resolución

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación

RESUELVEN:

1. Devolver los informes que corren en los expedientes S.-467/01, S.-5/02, S.-89/02, D.-267/02, S.-299/02, S.-5/03, S.-112/03 y S.-113/03 a la Auditoría General de la Nación a fin de que se ajusten a las competencias legales del ente auditado y al objeto específico de las auditorías realizadas, a lo que también deberá ajustarse la difusión de los mismos; asimismo para que apropie la consistencia de los fundamentos del informe y su correlación con los descargos formulados por el ente auditado.

2. Dirigirse al Poder Ejecutivo nacional, para que informe las medidas adoptadas en relación con los aspectos no incluidos en los descargos remitidos a la Auditoría General de la Nación por el ente Nacional Regulador del Gas, al ser auditado por el referido ente de control; con especial relación a las

funciones de protección a los usuarios y consumidores.

3. Comuníquese al Poder Ejecutivo nacional y a la Auditoría General de la Nación, juntamente con sus fundamentos.

Salud usted muy atentamente.

MARCELO A. H. GUINLE.

*Juan Estrada.***FUNDAMENTOS**

Las presentes actuaciones se relacionan con diversos informes elaborados por la Auditoría General de la Nación sobre el ente Nacional Regulador del Gas (Enargas) y a una contestación del Poder Ejecutivo nacional.

Expediente O.V.-467/01 (Resolución AGN 183/01)

La Auditoría General de la Nación (AGN) informa que realizó un examen en el ámbito del ente Nacional Regulador del Gas.

La auditoría tuvo por objeto la “verificación de los controles realizados por el ente Nacional Regulador del Gas sobre Atención Comercial”, dentro del período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 1999.

Dado que en el considerando de la resolución de la Auditoría General de la Nación se menciona: “Que dicho informe fue puesto en conocimiento del organismo auditado, el que formuló consideraciones que no modifican en la elaboración del informe definitivo, los capítulos de comentarios y observaciones, recomendaciones y conclusiones”, se solicitó a la AGN la mencionada respuesta del Enargas.

La AGN en contestación a lo solicitado por la comisión, remitió copia de la respuesta del Enargas que se menciona en el párrafo tercero del considerando de la resolución AGN 183/01.

El examen fue realizado de conformidad con las normas de auditoría externa, aprobadas por la resolución 145/93, dictada en virtud de las facultades conferidas por el artículo 119, inciso *d*) de la ley 24.156.

El informe detalla los distintos procedimientos practicados en la auditoría y expresa que las tareas de campo se desarrollaron entre el 22 de mayo y el 31 de octubre de 2000.

A continuación se exponen los comentarios y observaciones de la Auditoría General de la Nación y también la opinión o descargo del ente Nacional Regulador del Gas.

El Enargas considera necesario, a fin de clarificar la respuesta, efectuar una separación entre la atención y resolución de los reclamos (resolución Enargas 2.247/01 o 124/95, vigente en 1999), y su utilización para el control por estándares de calidad (resolución Enargas 1.192).

La clasificación de reclamos que se utiliza para la atención y solución de los mismos –dice el Enargas– consta de 17 tipos, que son los numerados de 1 a 17 en el punto 3.5 del informe. Los subtipos identificados con letras son utilizados exclusivamente para que las distribuidoras confeccionen los informes para el control por estándares de calidad, a efectos de una adecuada identificación del problema. En esa misma dirección, se debe interpretar la evaluación o calificación que cada funcionario responsable de atender un reclamo efectúa sobre el mismo como “procedente” o “improcedente”, ya que la misma sólo es utilizada para los fines de cálculos de los indicadores de gestión comercial.

1. La AGN observa que en la totalidad de los listados de reclamos correlativos enviados por las delegaciones Enargas, citadas en 2.2., no se estipulan las fechas en que fueron registrados los mismos.

El Enargas aclara que el listado de reclamos correlativos a que hace referencia el informe AGN, no es la única opción que brinda el sistema que sirve de soporte informático a la gestión de reclamos del Enargas. Entre los tipos de reporte que proporciona se cuenta con la posibilidad de listar los reclamos por número, en forma correlativa, mostrando en una columna la fecha de recepción de los mismos. A modo ilustrativo adjunta un listado de este tipo, emitido por sede central. No obstante ello, se debe tener en cuenta que en las carátulas de los reclamos registrados por el Enargas figura el campo “fecha recepción”, la cual es precisamente la fecha en que se registró el mismo.

1.1. La AGN observa que en cuanto a la determinación del estatus del reclamo del usuario ante Enargas en procedente o improcedente, no se ha

verificado la definición clara y detallada de dichos términos dentro de la resolución 124/95, ni en el acta de directorio 65/95 y su Anexo I (procedimiento para la atención de usuarios), ni en ninguna de las notas Enargas, compendiadas.

El Enargas explica que la calificación de un reclamo como “procedente” o “improcedente”, se refiere únicamente a su ulterior utilización para el control por estándares de calidad, por lo cual no corresponde su definición dentro de la resolución Enargas 124/95, ni del acta de directorio 65/95 con su Anexo I, ni se podrá apreciar en la resolución Enargas 2.247/01, que la sustituyó, ya que éstas tratan sobre la atención y resolución de reclamos.

2.2. La AGN manifiesta que se ha observado que la agencia regional Tucumán, inaugurada el 14 de abril de 1999, continuó ingresando reclamos según la resolución Enargas 124/95, a pesar de que la misma fue adecuada funcionalmente en lo referente a “tipificación de reclamos” con fecha 2 de diciembre de 1998, por medio de la nota ENRG7GAL7D Nº 4.519.

El Enargas explica que en el período auditado la agencia Tucumán fue inaugurada y ello conllevó algunas disfuncionalidades, propias de las tareas de puesta en funcionamiento, que actualmente han sido superadas.

3.1.1. La AGN observa que las carátulas de los legajos tienen los datos básicos requeridos para el ingreso del reclamo al Enargas, aunque quedan espacios vacíos, en lo que respecta a los ítem “turno sucursal referencia”. Los funcionarios responsables no cumplen con el llenado de la carátula, según la resolución 124/95.

El Enargas explica que el diseño de la carátula de reclamos, realizado en 1993, responde a los datos que en aquella época identificaban a los usuarios ante la correspondiente prestadora. Con el correr del tiempo tales identificaciones se han ido modificando y actualmente los campos “turno sucursal referencia” se utilizan en función de los datos que las prestadoras insertan en las facturas para identificar a sus usuarios (por ejemplo referencia, Nº de cliente, Nº de usuario, etcétera). Por ello, y en virtud de que la carátula mantiene un diseño unificado en todas las agencias/delegaciones/sede central, resulta necesario recalcar que los funcionarios responsables no podrían cumplimentar el llenado de datos, que en algunas prestadoras ya no existen.

3.1.2. La AGN observa que en el 61% de los casos analizados, no se aclara correctamente la unidad tomadora del reclamo, salvo la agencia Tucumán que cumple en un 100% con ello.

El Enargas aclara que en la actualidad las carátulas de reclamos identifican en todos los casos, a la unidad tomadora del mismo.

3.1.3. La AGN observa que en los casos analizados, se ha detectado un incumplimiento del artícu-

lo 6° in fine de la resolución 124/95, ya que sobre el 77% de los reclamos ante la DRS, el 56% de los reclamos de DRS y el 85% de los reclamos ante la sede central, no se registra el reclamo primario ante la licenciataria.

El Enargas explica que resulta necesario destacar aquí que en todos los casos se solicita al usuario que efectúe su reclamo en primera instancia ante la prestadora, quedando facultado el funcionario responsable a tomar igualmente dicho reclamo cuando, analizadas por éste las circunstancias del caso, ameriten la acción del ente regulador, ya sea por motivos de seguridad pública u otras circunstancias que hagan aconsejable dicha conducta. Este proceder del ente se encuentra avalado por las recomendaciones vertidas por la AGN en su resolución 198/95, en la que en su observación N° 3 recomendó lo siguiente: “Consideramos procedente que el Enargas aconseje a los usuarios para que reclamen originalmente en sede comercial, sin eximirse, en el caso concreto traído a su conocimiento, de dar trámite de reclamo: es decir, proceder a su registro, elevación a la empresa, seguimiento y verificación en la resolución final”.

3.1.4. La AGN observa que se ha comprobado la inexistencia de un sistema de “identificación unificado” de los reclamos, que permita determinar concretamente la unidad receptora del mismo.

El Enargas estima que no se considera que un sistema unificado, que requeriría una identificación alfanumérica con varios caracteres que representen no menos de tres tipos diferentes de campos, brinde utilidad para el reclamante, ni para el Enargas. Señala que durante la gestión de casi 8 años y más de 40.000 reclamos atendidos la identificación utilizada no ha provocado ningún inconveniente.

El Enargas manifiesta que posee un sistema de registración descentralizado de reclamos, basado en la numeración correlativa dentro de cada agencia, delegación o sede central. Este sistema de registración no debe interpretarse en forma restrictiva para la identificación del caso, ya que en aquellas oportunidades en las cuales el reclamo excede la órbita de competencia del sector tomador y necesariamente amerita la intervención de áreas de la sede central para su resolución es acompañado, para su correcta identificación, con las siglas correspondientes al lugar de origen de la registración y denominación de la licenciataria sobre la cual se efectúa.

3.1.5. La AGN observa que los legajos de la DRS y de la sede central no son foliados en forma secuencial y correlativa en un 100% y en un 37% de los casos, respectivamente, lo que imposibilita conocer si el reclamo contiene toda la documentación necesaria y suficiente para su resolución y en qué estado se encuentra.

El Enargas no da explicación sobre este tema

3.1.6. La AGN señala que, con respecto a la documentación analizada en los legajos, se ob-

servó que en el 11% de los mismos, la gestión administrativa incompleta (falta de facturas comprobatorias, falta de notas entre licenciataria-usuario-ente), daba lugar a la resolución del reclamo, sin contar en el expediente con los elementos que lo sustenten.

El Enargas considera que, a fin de analizar los casos de documentación incompleta, en los legajos objeto de observación, resultaría necesario obtener información precisa sobre la Unidad tomadora y los números de reclamos a los que se hace referencia. No obstante ello –dice el Enargas– es preciso destacar que no se han detectado recursos, ante el directorio ni ante la Justicia, que deturaran tal error.

3.1.7. La AGN observa que, si bien la resolución 124/95 nada dice referente al agregado del Anexo I dentro del reclamo, se observó que la DRS agrega el mismo, a fin de completar la información en cuestión.

El Enargas reconoce que dicho agregado no representa ninguna ventaja para el usuario ni para el organismo y sí un dispendio en su costo y volumen, pero nada dice sobre la supresión del mismo.

Con referencia a las tramitaciones existentes en los legajos:

3.2.1. La AGN observa que se ha verificado la presencia de la nota de envío al usuario, confirmándole la aceptación del reclamo en cuestión, no encontrándose en el 87% de las veces el acuse de recibo por parte del usuario.

El Enargas aclara que no está prevista en las resoluciones del organismo.

3.2.2. La AGN observa que se ha constatado la existencia de las respuestas de las licenciatarias a las notas enviadas por el Enargas, pero sin cumplir los plazos otorgados para informar sobre la solución de los mismos en un 80%. En el caso de Gas Natural Ban, el Enargas se vio obligado a reiterar las solicitudes de información sobre la solución de los reclamos de los usuarios.

Cabe consignar que pese a las explicaciones dadas por el organismo auditado que consideramos, en la mayoría de los casos, razonables, la Auditoría General de la Nación, considera que las mismas no llegan a modificar las observaciones y conclusiones de su informe.

Expediente O.V.-5/02 (Resolución AGN 3/02)

La Auditoría General de la Nación informa que realizó una auditoría en el ámbito del ente Nacional Regulador del Gas, referida a: “Verificar la calidad de la estructura de control interno del Enargas durante el año 1998, para apreciar la legalidad, eficacia y eficiencia de su funcionamiento”.

Las tareas de campo se desarrollaron en el período comprendido entre el 3 de mayo y el 30 de junio de 1999.

Dado que en el Considerando de la resolución de la AGN se menciona: "Que dicho informe fue puesto en conocimiento del organismo auditado, el que formuló consideraciones que no modifican en la elaboración del informe definitivo, los capítulos de comentarios, observaciones y recomendaciones", se solicitó a la AGN la mencionada respuesta del Enargas.

La AGN en contestación a lo solicitado por la comisión, remitió copia de la respuesta del Enargas que se menciona en el párrafo tercero del considerando de la resolución AGN 3/02.

El examen fue realizado de conformidad con las normas de auditoría externa, aprobadas por la resolución 145/93, dictada en virtud de las facultades conferidas por el artículo 119, inciso *d*), de la ley 24.156.

El informe detalla los distintos procedimientos practicados para alcanzar los propósitos generales y específicos, tales como entrevistas con los responsables de las distintas áreas; análisis de documentación; fondo rotatorio; cuentas corrientes bancarias; reglamento de compras y contrataciones; etcétera.

A continuación detallamos los comentarios y observaciones de la Auditoría General de la Nación y las consideraciones del Enargas sobre los mismos.

1. La AGN observa que las cajas chicas de las agencias Santa Rosa, Concordia y Mar del Plata estuvieron operando sin una autorización administrativa previa de las autoridades pertinentes, durante un determinado período.

El Enargas expresa que en el futuro se tomará en cuenta lo aconsejado por la AGN, ante la apertura de cajas chicas en nuevas agencias o delegaciones regionales.

2. De la documentación relevada surge que en el sello "pagado", que se asienta en las facturas emitidas por el proveedor, consta sólo el año, y no la fecha completa. Además, cuando se efectúan pagos parciales o en cuotas el sello "Pagado" se asienta en el primer pago, lo que induce a error, ya que la factura no está cancelada en ese momento, sino que cuando se produce el último pago.

La entidad aclara que los comprobantes respaldatorios de los gastos realizados son anulados mediante el sello "Pagado" al solo efecto de la inutilización de los mismos, dado que la fecha correspondiente al pago queda registrada a través de la emisión de la orden de pago correspondiente.

Con respecto a los pagos parciales, se cumple con el procedimiento interno de inutilizar el comprobante en el primer pago y en la copia de la orden de compra, que queda en poder del sector de contabilidad, se reflejan todos los pagos parciales o cuotas efectivizadas detallando para ello: fecha, número y monto de cada orden de pago.

3. La AGN observa que el ente emitió la orden de compra 1.028/97 del 26-12-97 por un importe de

\$133.947 a nombre de Tecno Estudios y Proyectos, empresa distinta a la cual se le emitieron las órdenes de pago números 8.288/98 y 8.557/98 y que fue la que realmente le proporcionó el bien adquirido, (Licenergy Inc.), con N° de factura 98.073.011, emitida en el exterior.

El ente expresa que se tomará en cuenta la recomendación formulada por la AGN, con el objeto de anular toda orden de compra que, por razones estrictamente presupuestarias y/o administrativas, no pueda ser cumplida tal como había sido programado, procediéndose entonces a su emisión nuevamente.

4. Al examinar el proceso de compras y contrataciones, la AGN observa que las prórrogas sucesivas relacionadas con los procesos de contratación de servicios detallados en el cuadro 5 (expedientes 1.154, 1.334, 1.335, 1.336 y 3.203), fueron realizados incumpliendo los niveles de aprobación y autorización claramente establecidos por el ente en su manual de compras y contrataciones. Se ha verificado que la gerencia de asuntos legales no ha intervenido y que no ha habido una aprobación previa del directorio del ente .

El Enargas, al considerar esta observación, expone su comentario y aclaración en los siguientes términos:

Expediente 1.154. Alquiler de auto s/chofer.

Por acta de directorio 114 del 26 de diciembre de 1996 se resolvió aprobar la contratación de la firma Serra Lima Rent a Car con costo mensual por vehículo, instruyéndose a la gerencia de administración y sistemas que la contratación de cada nueva unidad se realice en la medida de las necesidades que se produzcan. Al respecto, aclara que durante el año 1998 se incrementaron las necesidades de servicio del organismo por la apertura de nuevas agencias regionales en las ciudades de Santa Rosa, Concordia y Mar del Plata.

Expediente 1.334. Mantenimiento aire acondicionado y calefacción.

La contratación de la firma Airtem S.R.L. fue aprobada por acta de directorio 162 del 30 de junio de 1998, y comprendió el período 1° de julio de 1998 al 31 de diciembre de 1998, emitiéndose para ello la correspondiente orden de compra 1.457.

Expediente 1.335. Limpieza edificio central.

Como resultado del concurso de precios 02/98 se adjudicó el servicio de limpieza del edificio de sede central a favor de Ricky S.A. La contratación fue aprobada por acta de directorio 152 del 24 de marzo de 1998, con vigencia del 1° de abril de 1998 al 31 de diciembre de 1998, y se emitió orden de compra 1.243.

Expediente 1.366. Vigilancia edificio central.

Por acta de directorio N° 97 del 4 de julio de 1996 se resolvió continuar con la prestación del servicio

de vigilancia que prestaba la firma Stentor Seguridad S.A., sin establecerse limitación temporal. Al respecto aclara que a comienzos de 1999 se efectuó el concurso de precios 02/99, resultando adjudicada para la prestación del servicio de vigilancia en sede central la firma CNS Seguridad S.A. La aprobación de esta contratación fue realizada por acta de directorio 191 del 23 de febrero de 1999.

Expediente 3.203. Seguro Responsabilidad Civil Profesional.

Por acta de directorio 182 del 10 de diciembre de 1998 se aprobó el concurso de precios 08/98, adjudicándose a la firma Federación Patronal Cooperativa de Seguros Ltda. la emisión de la póliza correspondiente por el período 1º de diciembre de 1998 al 31 de mayo de 1999. Dicha aprobación contempla la renovación automática semestral del seguro contratado y fue formalizada a través de la orden de compra 1.685.

Las conclusiones de la Auditoría General de la Nación, sobre las tareas realizadas en el ámbito del ente Nacional Regulador del Gas con el objeto de examinar la fortaleza de la estructura de control interno y su funcionamiento durante 1998, se resumen en las siguientes debilidades encontradas en el sistema:

1. Falta de autorización administrativa en las aperturas de algunas cajas chicas.
2. Indebido procedimiento en la cancelación de facturas abonadas parcialmente.
3. Cumplimiento parcial de los procedimientos que norman el proceso de compras y contrataciones.

Expediente O.V.-89/02 (resolución AGN Nº36/02) y expediente O.V.-112/03

La Auditoría General de la Nación informa que realizó una auditoría en el ámbito del ente Nacional Regulador del Gas, referida a "Verificación del control de la calidad del servicio técnico, operación y mantenimiento".

Las tareas de campo se desarrollaron en el período comprendido entre el 1º de febrero y el 15 de julio de 2001.

Dado que en el considerando de la resolución de la AGN se menciona: "Que dicho informe fue puesto en conocimiento del organismo auditado, el que formuló consideraciones que no modifican los capítulos de comentarios y observaciones y conclusiones, del informe definitivo", se solicitó a la AGN la mencionada respuesta del Enargas.

La AGN en contestación a lo solicitado por la comisión, remitió copia de la respuesta del Enargas que se menciona en el párrafo tercero del considerando de la resolución AGN 36/02 (expediente 112/03).

El examen fue realizado de conformidad con las normas de auditoría externa, aprobadas por la resolución 145/93, dictada en virtud de las facul-

tades conferidas por el artículo 119, inciso d), de la ley 24.156.

El informe detalla los distintos procedimientos practicados en la auditoría, tales como relevamiento de la normativa vigente, análisis de las resoluciones del Enargas, cuestionarios de comprobación, etcétera.

En las "aclaraciones previas" del informe, se detallan los fundamentos del Enargas para la adopción del nuevo sistema de control diseñando un nuevo sistema de control y regulación (asociado a tarifas máximas) para reemplazar el anterior sistema (inversiones obligatorias previsto para el primer quinquenio de la licencia, 1993-1997).

A continuación detallamos los comentarios y observaciones de la Auditoría General de la Nación y las consideraciones del Enargas sobre los mismos.

1. La AGN observa que en el período comprendido entre el 31 de diciembre de 1997 (final del sistema de control por inversiones obligatorias) y la puesta en práctica del nuevo sistema de control por indicadores de calidad (6 de septiembre de 1999, resolución Enargas 1.192/99), el ente no implementó una metodología específica de control sobre la calidad de servicio.

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

El Enargas señala que la actividad de control que desarrolla desde el inicio de su gestión, abarca una amplia gama de aspectos normativos, donde el control de las inversiones obligatorias constituyó sólo una parte de aquéllos. Una vez finalizado el primer quinquenio y habiéndose culminado el programa de inversiones obligatorias, el Enargas, por iniciativa propia, sumó a su práctica habitual de control normativo y de calidad de la prestación, un nuevo régimen basado en indicadores de calidad de servicio orientado hacia la calidad, con una metodología de control adaptada a la nueva realidad de los sistemas, sin que por ello se pueda entender que en algún aspecto se haya abandonado la práctica habitual de control. La auditoría se basa en lo que denomina "período de transición" (según la AGN es el tiempo comprendido entre el 31-12-97 y el 6-9-99), para obtener como conclusión que durante ese lapso no se efectuaron controles.

Se han tomado las fechas de finalización de las inversiones obligatorias y la de puesta en vigencia de la nueva resolución para interpretar que en el período comprendido entre ambas, el Enargas abandonó una de sus actividades específicas y razones de ser, tal cual es la función de control, situación que de por sí es contradictoria de lo acontecido en el mismo período, tal como las acciones que se sucedieron al finalizar el primer quinquenio, en las cua-

les las licenciatarias intentaron demostrar en varias instancias, haber alcanzado los niveles de protección exigidos, mediante el aporte de pruebas de su desempeño, en base a lo cual el organismo regulador formuló las imputaciones y sanciones en los casos en que correspondió. A mayor abundamiento, se destaca que en el transcurso del año 1998, el Enargas contrató servicios de auditoría con la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Buenos Aires.

Desde otro punto de vista, aclara el Enargas que ni la ley 24.076, ni la reglamentación, ni las reglas básicas de las licencias (en este sentido, la licencia se entiende como el “contrato original”) establecen que debiera crearse una metodología específica para sustituir a las inversiones obligatorias del primer quinquenio. Por otra parte, el Enargas recuerda que no existió un “traspaso” a un sistema de tarifas máximas, sino que el sistema denominado de *price cap* rigió desde el comienzo de operaciones el 28 de diciembre de 1992.

Es claro entonces –sostiene el Enargas– que los estándares de calidad de servicio, tanto desde su concepción como en su desarrollo e implementación, fueron una iniciativa del organismo regulador. En atención a ello, la fecha de su puesta en marcha, o sea, la de las resoluciones Enargas 891/99 y 1.192/99, fue determinada por la propia madurez de los hechos, es decir que las citadas resoluciones se publicaron una vez que todos los procesos administrativos pertinentes (la audiencia pública por ejemplo) tuvieron lugar.

La decisión del Enargas referente a realizar solamente el control de la información remitida por las licenciatarias en el segundo semestre de 1999 es sólo atinente al indicador de protección catódica, y por ello no debe extenderse a otros indicadores y, además, y fundamentalmente, no debe interpretarse que por dicha decisión se haya dejado de controlar por las vías habituales.

2. La AGN observa que el ente no ha elaborado un manual de procedimientos que establezca las pautas rectoras a que debe someterse la metodología de control.

El Enargas manifiesta que, referente a esta observación, es menester mencionar que, no obstante la idea de un manual de procedimientos es acogida favorablemente, su eventual implementación deberá surgir de las experiencias de la aplicación de este nuevo régimen, de manera que permita cumplir con los objetivos planteados y no resultar, por *contrario sensu*, un obstáculo para el desarrollo y perfeccionamiento del sistema.

Aunque el tema de indicadores de calidad es una herramienta de control que no figura expresamente en los documentos regulatorios, la resolución 1.192/99 es por sí misma suficientemente explicativa del procedimiento a seguir. Tanto es así, que la propia auditoría de la AGN ha explicado los procedimien-

tos a aplicar a partir de los textos de las resoluciones correspondientes a indicadores de calidad.

3. La AGN observa que el Enargas no ha elaborado valores firmes para cada indicador en los plazos previstos en la resolución 1.192/99. Observa que para la totalidad de los indicadores de calidad de todas las licenciatarias, se debe contar con valores definitivos para el 15 de febrero del año posterior a la finalización del período en análisis.

Con respecto al año 1999, el ente elaboró el índice definitivo durante el mes de marzo de 2000 y lo comunicó a las licenciatarias el 24 de agosto de 2000.

El ente considera que no es correcto entender que el Enargas no elaboró valores firmes de los indicadores en las fechas previstas. El error de la AGN parte de no interpretar correctamente el párrafo de la resolución 1.192 que en su Anexo I expresa: “En relación al período anual, éste tendrá como fecha de inicio el 1º de enero de cada año y finalizará el 31 de diciembre del mismo año. De ese modo, se contará con la información de los indicadores de calidad de todas las licenciatarias, el día 15 de febrero del año posterior a la finalización del período de análisis”.

Es así que la fecha establecida del 15 de febrero de cada año, tal como lo expresa la norma, es a fin de asegurarse de contar con la información de las licenciatarias y no el plazo del que dispone el Enargas para determinar los valores definitivos.

4. La AGN observa que el Método de Control del Índice de Protección Catódica aparece desvirtuado en la implementación del sistema. Para el indicador “protección catódica”, se establece que el “Enargas podrá efectuar auditorías en las que se medirán potenciales de polarización, debiendo verificarse que cada uno de los puntos de medición cumplan con el criterio definido...” por la licenciataria.

La expresión “podrá efectuar auditorías” contenida en la resolución mencionada -dice la AGN- requiere ser armonizada en primer lugar con la competencia propia del ente y la normativa aplicable en materia de control de servicios públicos.

Por imperio del artículo 42 de la Constitución Nacional, la competencia para el ejercicio del control otorgada a los entes reguladores, es de carácter obligatorio y por consecuencia no puede ser objeto de limitación por parte de los mismos. La norma constitucional se complementa con lo establecido en el artículo 30 de la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos, 19.549, que establece la obligatoriedad del ejercicio de la competencia.

A ello debe agregarse, que si se considerara facultativa la realización de auditorías, el sistema de la resolución 1.192/99 se transformaría en una simple recepción y archivo de los datos suministrados por las licenciatarias, dado que la verificación de la veracidad de la información, sólo puede realizarse mediante el cruce con la

información propia, la que se obtendrá mediante la realización de auditorías.

Cabe también mencionar que el sistema de regulación tarifaria *price cap* contiene un incentivo natural a la reducción de costos e inversiones, lo cual puede afectar el nivel del servicio, en aras de obtener un mayor beneficio y rentabilidad, hecho que debe ser tenido en cuenta y por ende se deben extremar las acciones de control a efectos de neutralizar o desanimar eventuales acciones de las licenciatarias que puedan afectar el nivel de calidad del servicio que se pretende alcanzar y mantener.

Sobre la observación de la AGN, el Enargas sostiene que ella ejerce su actividad de control en el marco de la normativa jurídica vigente, la que se conforma con las previsiones de la Constitución Nacional, la legislación nacional y las reglamentaciones dictadas en consecuencia.

De allí que —dice el Enargas— la resolución 1.192/99 debe ser interpretada en ese contexto, integrándola al contexto jurídico, de manera tal que en modo alguno pueda dejar sin efecto normas de rango superior.

Por ello, cuando la citada resolución refiere a la posibilidad de realizar auditorías, en modo alguno desconoce el ejercicio obligatorio de las competencias atribuidas al ente, sino que tal expresión está fundamentalmente dirigida a las licenciatarias, en el sentido de que más allá de las auditorías (o controles en general) que ellas realicen, el ente, por sí podrá realizar auditorías. Es decir les recuerda tal potestad en cabeza del ente.

Por otra parte, sin perjuicio de lo antes señalado, es menester recordar que el Enargas ejerce su control sobre la actividad de las licenciatarias, tanto llevando a cabo auditorías, como a través de otros procedimientos.

La conformación de la totalidad de los indicadores previó que se contara con la información necesaria para lograr un valor anual de cada uno, con independencia de la realización de auditorías, atendiendo la eventual aparición de coyunturas tales como las que actualmente afecta a nuestra sociedad, limitando la disponibilidad de recursos que restringieran la posibilidad de obtener resultados definitivos.

5. La AGN observa que para el año 1999 el Enargas, no determinó el valor de IE (índice de auditorías de Enargas).

El Enargas señala que el IE sólo puede calcularse cuando se efectúan las mediciones potenciales y, como en este caso no se hicieron, el único valor posible para IP es IL, el cual surge a partir del análisis, validación y cálculo de los datos informados por la licenciataria.

6. La AGN observa que de la documentación llevada no surge que el Enargas haya efectuado comprobaciones de las obras propuestas por las

licenciatarias como mejora del índice de protección catódica declarado, ni análisis de la eventual razonabilidad de las mismas.

El Enargas señala que no es exacta la apreciación de la AGN con respecto a que no se haya efectuado un análisis del índice de mejoras. Ello así porque no es posible obtener valores definitivos y menos aún haber efectuado las imputaciones a las licenciatarias que no alcanzaron el valor de referencia, sin realizar previamente el mencionado análisis, así como tampoco el haber comunicado los errores cometidos al valorizar las mejoras, todo lo cual surge de los documentos agregados a los expedientes respectivos y del estudio de los mismos. Además, cada cálculo está documentado de modo conveniente, puesto que debe servir de sustento para defender la imputación formulada por el organismo regulador. El Enargas considera necesario aclarar que no todos los componentes del índice de mejoras deben ser objeto de análisis en su formulación y comprobación efectiva, toda vez que existen elementos tales como el índice de polarización, cuyo valor surge por la sola verificación del criterio de protección declarado por la licenciataria. Con lo cual resulta evidente desde el punto de vista técnico que no es indispensable la comprobación recomendada por la AGN, para obtener el valor correspondiente del índice en cuestión.

7. La AGN observa que la planificación de auditorías de medición de potenciales y verificación de obras no se cumplimentó durante el año 2000.

El ente había planificado la realización de diversas auditorías, cuya ejecución estaría a cargo de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Buenos Aires. Sin embargo, las auditorías no pudieron llevarse a cabo como consecuencia del fracaso de dicha contratación. En razón de ello, la ejecución de auditorías quedó supeditada a disponibilidades presupuestarias y de personal propio.

El Enargas señala que el organismo ha sido objeto de diversas limitaciones presupuestarias, tanto desde el punto de vista del crédito presupuestario como de las cuotas de asignación de gastos. Ello provocó diversas dificultades para el desarrollo de sus funciones, sobre todo en el último trimestre del ejercicio. Tal situación fue puesta de relieve por el Enargas ante las autoridades de la administración central con competencia en esta materia, aclarando además las responsabilidades implícitas, derivadas de la obligatoriedad de ejercicio de sus competencias en regulación y control del servicio.

Las tareas que efectivamente se llevaron a cabo fueron realizadas por el esfuerzo adicional del personal propio y estableciéndose criterios que permitieran maximizar la utilización de los escasos recursos humanos y materiales.

No obstante las limitaciones mencionadas y considerando que la resolución 1.192/99 establece la posibilidad de efectuar auditorías a fin de verificar

que los puntos de medición cumplan con el criterio adoptado, midiendo potenciales de polarización y en la inteligencia de que se hizo necesario establecer criterios para ejecutar la tarea contando únicamente con personal propio, se consideró que siendo que algunas licenciatarias han informado índices de protección finales inferiores a 1 –lo que implica declarar incumplimiento con los valores de referencia permitidos–, se consideró acertado auditar a las que lo declararon encontrarse con valores del índice de potencial igual al valor de referencia ($I=1$) o lo más cercano a él, las cuales son justamente aquellas para las que el tamaño de la muestra es el menor y, criterio de aceptación-rechazo, el más estricto.

Así, durante el mes de diciembre de 2000 se llevaron a cabo auditorías tanto a licenciatarias del servicio de distribución como de transporte, cuyas constancias obran en los expedientes respectivos.

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

De conformidad a lo establecido en la resolución Enargas 1.192/99 el ente realizará auditorías en las que verificará que cada uno de los puntos de medición cumplan con el criterio declarado por la licenciataria.

Sin embargo, manifiesta la AGN, se ha podido constatar que pese a que la licenciataria tenía declarado el criterio 1.3 Natural, el ente solamente efectúa mediciones de potencial on/off.

Asimismo, en las auditorías realizadas por el ente en sistemas declarados con criterio 1.3 Natural, a las lecturas on/off leídas en el momento de la tarea de campo, se adjuntan valores naturales aportados por las licenciatarias, en lugar de obtener valores propios.

En las actas de auditoría Enargas/GD 3.337 y 3.338 correspondiente a Camuzzi Gas Pampeana se observó que se adjuntan valores leídos en el año 96. Asimismo en las actas 3.322 y 3.323 de Litoral Gas se observaron valores correspondientes al año 1998, siendo que los valores deben ser anuales.

El Enargas, al tomar vista de lo observado por la AGN, señala que las consideraciones que la entidad auditora expone en esta parte de su proyecto de informe adolecen de imperfecciones respecto de los conceptos técnicos referidos a la protección catódica. Por lo tanto, intentar una explicación breve de los conceptos en que se basa la forma de medir potenciales observada por la AGN (que conforman una voluminosa bibliografía), no permitiría aclarar en forma suficiente el tema.

No obstante lo anteriormente expresado, se considera conveniente aclarar, tomando como ejemplo la observación formulada con respecto a que el

Enargas solamente efectúa mediciones de potencial on/off, que en el criterio de los 850 mV de polarización, está implícita la condición de que se cumpla con el criterio de variación de 100 mV de polarización (Thomas Barlo. Cathodic Protection Criteria. CC Technologies, Inc.), por lo que la verificación de potenciales que cumplen con el criterio 1.2, implica que se da por alcanzado el criterio 1.3 declarado.

Por otra parte, se considera necesario aclarar que en las auditorías realizadas por el Enargas a las licenciatarias, las mediciones de potenciales realizadas se efectuaron utilizando el mismo criterio declarado por cada licenciataria, por ejemplo la auditoría a TGS de fecha 13 al 21 de diciembre de 2000 a los sistemas del anillo de alta presión Las Heras Buchanan, y gasoductos General San Martín, Neubal I y Neubal II.

La AGN hace comentarios sobre el cambio de criterio de medición de protección catódica.

Durante la realización de las tareas de campo, personal del ente, pone en conocimiento del grupo auditor que con fecha 23 de mayo de 2001 se produjo un accidente (voladura) de un tramo de gasoducto a la altura de Recreo, Deán Funes (provincia de Córdoba) en el sistema declarado por TGN como N0806.

Si bien el objeto de auditoría no alcanza al accidente en cuestión, y se desconocen los alcances y causas del mismo, la inquietud propia de las tareas que se estaban realizando, llevó al análisis del tipo de protección catódica con que contaba el sistema. Sobre el particular, la AGN sostiene que:

1. Se observa que el sistema que sufrió el accidente (N0806), posee protección 1.3 Natural y de los 20 puntos declarados cumplen todos el 100% de protección catódica $I = 1$.

2. En la información suministrada por la licenciataria al 1º de marzo de 2001, los 7 sistemas tienen como criterio de protección, el 1.3 Natural, destacándose que no se recibió información de la ejecución de las mejoras previstas para el año 2000.

3. Asimismo, si bien de los 141 puntos indicados por TGN con este cambio de criterio de protección 1.3 Natural, sólo 4 no cumplen con el grado de protección, no queda claro si la reducción de puntos no conformes (se pasa de 30 para el año 2000 a 4 del año 2001), se debe a la ejecución de las mejoras previstas para el 2000, o al cambio de criterio de protección catódica más lábil a partir del año 2001.

Sobre los comentarios de la AGN, el ente Nacional Regulador del Gas, sostiene que con relación al cambio de criterio de medición que efectuó la licenciataria TGN en el período correspondiente al año 2001 respecto del 2000, y en el cual la licenciataria informó la modificación de criterios de protección catódica en algunos de los sistemas medidos, declarando al mismo tiempo una disminución importante de puntos no conformes (en el caso ejemplificado, se definen sistemas que cambian de

criterio 1.1 a 1.3, pasando de 30 puntos no conformes a 4), se debe tener en cuenta que, independientemente de las acciones correctivas que pudo llevar a cabo la licenciataria, tales como mejoras en los recubrimientos, sistemas dispersores, instalación de equipos rectificadores, etcétera (las cuales no intervienen en el cálculo del índice para el caso de sistemas de transmisión), no es válido inferir que un cambio de criterio sea utilizado a los fines de mejorar la performance del nivel de protección de un sistema.

En ese sentido –dice el Enargas– es pertinente recurrir al análisis del trabajo publicado por la firma especializada Harco Corporation (perteneciente al Grupo Corpro), “An Analysis of D.O.T. Requirements for Corrosion Control”, en el cual se sostiene que las normativas establecen que el sistema de protección catódica debe proveer un nivel de protección que cumpla con uno o más de los criterios aplicables que se encuentran contenidos en la normativa (Apéndice D - NAG - 100), la cual establece tres criterios de protección. A primera vista parecería que cualquiera de los tres criterios puede ser utilizado. Puede también parecer que si uno de los criterios no es alcanzado otro podría ser seleccionado. Esto, por supuesto, es una interpretación errónea de la norma. La palabra central en esta discusión es “aplicable”. La selección del criterio que se debe aplicar es una función del problema de corrosión y de su medio ambiente, así como también, en gran medida, de un apropiado criterio de ingeniería. Son necesarias buenas prácticas de ingeniería no solamente en seleccionar el criterio que mejor se ajuste, sino también en las técnicas de medición y el número de registros requeridos para una válida interpretación del problema.

Por lo tanto, entiende el Enargas que la adopción de un criterio determinado por parte de la licenciataria, debe ser consecuencia de un análisis del sistema en particular, y que la misma se debe llevar a cabo teniendo en cuenta la totalidad de las consideraciones que hacen al estado de la cañería, a su entorno y a las buenas prácticas de la ingeniería.

Resultan inevitables los comentarios hasta aquí expuestos, dice el Enargas, toda vez que parece que se ha perdido de vista o no se ha tenido en cuenta que las metodologías empleadas fueron discutidas entre el Enargas, las licenciatarias y especialistas en la materia durante suficiente tiempo antes de implementarse, tal como la propia AGN describe al tratar los antecedentes del nuevo sistema, a efectos de contemplar hasta el mínimo detalle respecto de las mediciones, tolerancias y formas de control.

Cabe comentar al respecto, sigue el Enargas, que el indicador de protección catódica fue motivo de que la máxima autoridad técnica a nivel mundial (NACE: National Association of Corrosion Engineers) invitara al Enargas a exponer sobre el tema en su foro internacional anual (año 2000), al

cual asisten los especialistas en corrosión de todo el mundo. Asimismo, ese indicador fue desarrollado por un equipo interdisciplinario de profesionales, algunos de los cuales son de reconocida capacidad y experiencia en el rubro y, además, miembros activos de esa organización internacional que representa la mayor autoridad mundial en corrosión.

Es así, concluye el Enargas, que no se coincide con la observación efectuada en el proyecto de informe, ya que los conceptos utilizados para sustentarla no tienen correspondencia con la metodología que impone el control de la protección catódica.

9. La AGN observa que se han advertido deficiencias formales en la tramitación de los expedientes administrativos.

De la compulsa de los expedientes administrativos de cada licenciataria se advierte que en muchos casos no está agregada a los mismos la nota correspondiente a la elevación de los índices respectivos, pese a que dicha información fue entregada en tiempo y forma por cada licenciataria.

Sobre este punto, el Enargas da las explicaciones correspondientes y estima que la situación observada no reviste gravedad.

Como comentario se señala que se han agregado a los expedientes de las licenciatarias notas y memos internos, en donde el ente pone de manifiesto problemas presupuestarios y de operatividad, situación que debería quedar fuera del alcance del regulado.

Sobre este punto el Enargas expresa que comparte la sugerencia de la AGN.

10. La AGN observa que se ha verificado que algunas licenciatarias no tienen acceso a sistemas y por ende no pueden leer los respectivos potenciales.

Del estudio de la documentación obrante en los expedientes administrativos se verificó que Transportadora de Gas del Sur (TGS) comunica al ente que no ha podido leer los valores de potenciales eléctricos en razón de no tener acceso a determinados sistemas y progresivas, informando que el “estado general de integridad” de estos sistemas es muy bueno según resultados de inspección interna realizada en noviembre de 1997 con scraper de alta resolución. Situación que será corroborada cuando se obtengan los permisos de acceso.

El Enargas explica que, en relación con los casos en los cuales algunas licenciatarias no pueden tener acceso a sistemas o tramos de gasoductos a los fines de realizar mediciones de potenciales por impedimento por parte de los propietarios, es necesario citar que se trata de casos puntuales. Las gestiones relativas a las servidumbres respectivas se encuentran en estado de trámite administrativo a fin de regularizar dichas situaciones.

Es de señalar que ciertos casos son resueltos mediante la posibilidad de la obtención de un permiso

de paso a fin de acceder a determinado tramo a solicitud de la licenciataria.

Por otra parte, y en los casos en que así se requiera, la licenciataria debe enviar suficiente información, relativa al estado de integridad de la cañería, incluyendo por ejemplo el análisis de los resultados de las inspecciones internas con scraper instrumentados de alta resolución, análisis de fallas y de velocidades de corrosión, etcétera, de modo de suplir las mediciones de potenciales no efectuadas.

La Auditoría General de la Nación, luego de las observaciones, hace una serie de recomendaciones y conclusiones que, en muchos casos, no ha tenido en cuenta las explicaciones dadas por el organismo auditado.

En cambio, en la síntesis de informe, la Auditoría General de la Nación se refiere a las observaciones pero también hace alusión a los descargos del ente

La síntesis de informe de la AGN expresa:

Teniendo en cuenta que del informe y la normativa aplicable surge que el sistema de indicadores de calidad del servicio instrumentado por el Enargas por resolución 1.192/99 tiene como condición necesaria la realización de auditorías in situ por parte del ente, la labor de auditoría se centró básicamente en la revisión de todos los expedientes vinculados con el objeto de ésta.

Como resultado principal, dice la AGN se pudo observar que el ente no alcanzó un nivel de auditoría adecuado, circunstancia que es reconocida en las conclusiones del descargo, pese a que se aducen restricciones de tipo presupuestario que alteraron la planificación y ejecución de las auditorías.

También se pudo observar que el ente ha realizado interpretaciones jurídicas incompatibles, tanto con un sistema de control como con la propia letra de la resolución 1.192/99 (por ejemplo, otorgar carácter facultativo al deber de realizar auditorías).

El ente no ha elaborado un manual de normas y procedimientos, y pese a que en su descargo expresa que la resolución es autosuficiente en tal sentido, tanto de la resolución referida como de las conclusiones finales del informe y de los propios dichos del Enargas se desprende que no están definidas la fecha de publicación de los índices por parte del Enargas, la obligatoriedad de elaborar el IE, las normas y procedimientos para la ejecución de las auditorías, especialmente en protección catódica y, dentro de ella, las relacionadas con el criterio 1.3.Natural, entre otras cosas.

El Enargas, al hacer el descargo con respecto a la afirmación de la AGN de que el ente no alcanzó un nivel aceptable de auditorías, destaca que en forma permanente se trató de contratar instituciones tales como la UBA para que ésta brindara apoyo

que permitiese lograr un control de amplio espectro, pero las severas restricciones presupuestarias han resultado un obstáculo insalvable para ello. Que, no obstante ello, el Enargas ha extremado los recursos y esfuerzos necesarios para el adecuado control de todos los indicadores de calidad del servicio, a pesar de ser objeto de restricciones ajenas a su voluntad y resueltas por el superior gobierno de la Nación.

El Enargas interpreta que, como toda auditoría, la efectuada por la Auditoría General de la Nación contribuye a mejorar la gestión a cargo del regulador, toda vez que las recomendaciones que se formulen permitirán apreciar los puntos más débiles de aquella gestión, razón por la cual tales recomendaciones se tendrán muy en cuenta para las acciones a emprender en lo sucesivo. Interpreta que la mayoría de las recomendaciones efectuadas fueron suficientemente aclaradas.

Expediente O.V.D.-267/02

El Congreso de la Nación dicta la resolución 98-S-00 de conformidad a un proyecto elaborado por la Comisión Parlamentaria Mixta Revisora de Cuentas de la Administración.

En ella se formuló un requerimiento al Poder Ejecutivo nacional manifestando la necesidad de que el ente Nacional Regulador del Gas intensifique el control que ejerce sobre las distribuidoras, reclamos de los usuarios, así como de que se arbitren las medidas pertinentes a la determinación y efectivización de las responsabilidades que pudieran derivarse de las observaciones formuladas por la Auditoría General de la Nación al auditar el ámbito del citado organismo.

En los fundamentos de la mencionada resolución, la Comisión Parlamentaria Mixta Revisora de Cuentas cita el expediente O.V. 366/98, relacionado con el informe producido por la Auditoría General de la Nación (resolución AGN 100/98), en donde se plantean una serie de observaciones y recomendaciones sobre el sistema de control de reclamos que efectúa el usuario así como también sobre el cumplimiento de lo establecido en el manual de procedimientos implementado para la atención de los mismos.

El Poder Ejecutivo nacional contesta a través de la Jefatura de Gabinete de Ministros (EXPJFEGABMI EX003889/2000 Copia 1), remitiendo un informe producido por el ente Nacional Regulador del Gas de fecha 8 de mayo de 2002.

El ente Nacional Regulador del Gas manifiesta que los comentarios, observaciones y recomendaciones sobre el sistema de atención de reclamos de usuarios, efectuados por la Auditoría General de la Nación, fueron considerados y analizados por el ente, en ocasión de ser notificado del proyecto de informe de la AGN sobre la auditoría llevada a cabo

en 1997, efectuando los descargos correspondientes, los cuales no fueron tomados en consideración. Acompaña copia del descargo (nota ENRG/GR/GAL/P 0148 de fecha 13 de enero de 1998 dirigida a la AGN) que consta de 11 fojas.

Las observaciones puntualizadas por la Auditoría General de la Nación se referían principalmente al incumplimiento por parte de las licenciatarias, de los plazos de resolución de reclamos y la falta de aplicación de cargos a las mismas por reclamos que pudieran resolverse sin la intervención del Enargas.

La respuesta del Poder Ejecutivo manifiesta que oportunamente el ente efectuó los descargos correspondientes, con las debidas fundamentaciones, aclarando específicamente que los plazos de resolución utilizados por la AGN como parámetro para determinar los atrasos en la atención de reclamos se basaban en documentación que no pertenecía a la normativa en vigencia, así como que la cantidad de reclamos tratados no resultaba significativa y merecedora de sanciones, y en general solicitó precisiones que permitieran identificar los casos cuestionados para su análisis y eventual corrección.

En lo que respecta a la gestión de los reclamos y consultas de los usuarios llevadas a cabo por el Enargas, se señala que el organismo continuó con un permanente proceso de ajustes y mejoras al sistema de reclamos las que fueron formalizadas a través del dictado de distintas resoluciones. Se pone de relieve de que dicho sistema se encuentra inmerso en un proceso de mejora continua, realizando el ente regulador permanentes ajustes a fin de optimizar la atención de los usuarios del servicio de gas por redes.

Se considera que las acciones adoptadas por el Enargas con relación a la actividad de las licenciatarias sobre los reclamos de los usuarios, han permitido verificaciones y controles de su gestión y atención de reclamos, y posibilitaron la adopción de medidas correctivas dictadas en beneficio del interés no sólo de los usuarios que reclamaron ante el Enargas, sino en salvaguarda del interés de todos los usuarios de las distribuidoras de gas en el país.

Se considera de que en el ejercicio de las funciones de seguimiento y verificación de las reclamaciones de los usuarios ante las licenciatarias y en su sede central, el ente Nacional Regulador del Gas ha hecho uso de los instrumentos legales con los que cuenta para la realización de un adecuado cumplimiento a las funciones y facultades que, sobre el objeto de la auditoría, le han sido conferidas por la ley 24.076.

Por lo expuesto, se dan por contestadas las observaciones formuladas por la Auditoría General de la Nación, hecho que corresponde poner en conocimiento del Honorable Congreso de la Nación.

Expediente 299/02 (resolución AGN 119/02) y expediente 13/03

La Auditoría General de la Nación informa que realizó una auditoría en el ámbito del ente Nacional

Regulador del Gas, referida a: "Verificar los controles realizados por el Enargas sobre la Atención Comercial en el ejercicio 2000".

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

Dado que en el considerando de la resolución de la AGN se menciona "Que dicho informe fue puesto en conocimiento del organismo auditado, el que formuló consideraciones que no modifican los Capítulos de Comentarios y Observaciones y Conclusiones, del informe definitivo", se solicitó a la AGN la mencionada respuesta del Enargas.

La AGN en contestación a lo solicitado por la comisión, remitió copia de la respuesta del Enargas que se menciona en el párrafo séptimo del considerando de la resolución AGN 119/02 (expediente 113/03).

El examen fue realizado de conformidad con las normas de auditoría externa, aprobadas por la resolución 145/93, dictada en virtud de las facultades conferidas por el artículo 119, inciso d), de la ley 24.156.

En el informe de la AGN se indican los distintos procedimientos practicados y se señala que el relevamiento se circunscribió a las áreas vinculadas con la gerencia de regiones, a efectos de evaluar el circuito funcional y administrativo y el cumplimiento de las normas vigentes que rigen la materia.

Para un mejor análisis del informe elevado por la Auditoría General de la Nación, se han considerado las observaciones del organo auditor y también descargos del auditado que no se consignan en el informe.

Relevamiento de los sectores involucrados

1.1. La AGN observa que la gerencia de regiones no cuenta con un manual de normas y procedimientos aprobado por autoridad competente que permita conocer adecuadamente las rutinas operativas, afectando tanto a la generación como la ejecución y control de las operaciones.

Con fecha 20 de noviembre de 2001 dice la AGN se suministró a este equipo de trabajo copia de un digesto de normas y procedimientos, el cual incluye entre otras, 18 notas que establecen los procedimientos de atención de usuarios. Asimismo, a través del análisis de reclamos se tomó conocimiento de la existencia de otras notas denominadas por el auditado aclaratorias no incluidas en la entrega anterior.

Por otra parte, se verificó la existencia de notas que:

a) Reglamentan procedimientos establecidos en el reglamento de servicios aprobado por decreto 2.255/92 suscriptas por directores y gerentes del Enargas sin contar con una delegación expresa de facultades emanada de autoridad competente, siendo dichas facultades del directorio del Enargas.

b) Aclaran o interpretan procedimientos establecidos en el Reglamento de Servicio aprobado por decreto 2.255/92

c) Colisionan con las disposiciones de la resolución Enargas 124/95 que organiza el procedimiento sumarisimo y descentralizado para la formulación y solución de reclamos por parte de los usuarios (por ejemplo la ENRG/GR/GAL/D 4.519/98 que establece una tipología diferente de los reclamos de usuarios, debido a que la resolución Enargas 124/95 contempla en su Anexo II Cuadro de Reclamos 20 tipos de reclamo posibles y la nota mencionada contempla 17 tipos de reclamos clasificados en tres grupos).

Sobre la nota ENRG/GR/GDyE/GAL/D 3.131/98 suscripta por tres directores del ente incluida en el digesto, cabe observar en particular que establece que los servicios que la licenciataria interrumpe por falta de pago deben rehabilitarse, como plazo máximo, antes de las 24 horas del día siguiente al de la regularización de la deuda por parte del usuario. Por expediente 4.032/98 tramitan los recursos de reconsideración con recurso de alzada presentados por las licenciatarias en disconformidad al plazo de rehabilitación del servicio estipulado en la nota mencionada precedentemente, atento a que manifiestan que acordaron con la autoridad regulatoria que el plazo de rehabilitación debía ser de 48 horas hábiles, lo que se formalizó en el acta acuerdo de fecha 21 de julio de 1993 y se venía aplicando hasta el dictado de la nota apelada que modifica unilateralmente los procedimientos establecidos en dicha acta acuerdo. A este respecto, según lo informado por el auditado en su nota ENRG/UAI/GAL/GR 1.229 de fecha 25 de marzo de 2002, dicha acta acuerdo no fue suscripta por las licenciatarias y que la aceptación por parte de las licenciatarias de lo informado en la nota ENRG/GR/GyE/GAL/D 3.131/98 hizo que el expediente 4.032/98 deviniera en abstracto. Lo informado por el auditado, difiere de las manifestaciones que surgen del referido expediente en el cual las licenciatarias refieren a que han suscripto dicha acta acuerdo. Asimismo, se informa que no surge del expediente en cuestión, la resolución final adoptada respecto de los recursos presentados por las licenciatarias.

La implementación de normas de procedimientos dice que la AGN través de notas no contribuye al orden administrativo dado que no permite conocer a priori el universo normativo aplicable a la materia.

En el dictado de normas de carácter general a través de notas de directores, gerentes y presidente del Enargas no se cumplimenta el derecho aplicable en cuanto al procedimiento de emisión del acto pues no se ha procedido, entre otros, a su publicación conforme a la Ley de Procedimientos Administrativos, y excede la competencia de dichos funcionarios.

El ente Nacional Regulador del Gas, en aclaración a lo observado por la AGN manifiesta:

En primer lugar se observa que “el ente no cuenta con un manual de normas y procedimientos aprobado por autoridad competente que permita, conocer adecuadamente las rutinas operativas, afectando tanto a la generación como la ejecución y control de las operaciones”. Aquí cabe consignar que la gerencia de regiones cuenta con un manual de procedimientos interno, de actualización continua, aprobando el gerente del área los documentos allí contenidos. Este manual refleja la operatoria de la gerencia y sus agencias y delegaciones regionales en la amplia gama de temas de su competencia, brindando guías (procedimientos) y documentos modelos, para la elaboración de las auditorías, en sus distintas etapas.

Continúa luego la observación refiriéndose al Digesto de Reclamos. En este sentido, luego de efectuar una reseña de su contenido (notas regulatorias), concluye que “la implementación de normas de procedimientos a través de notas no contribuye al orden administrativo dado que no permite conocer a priori el universo normativo aplicable a la materia”. Es aquí dice el Enargas donde resulta necesario exponer que el Digesto de Reclamos no constituye un digesto de normas y procedimientos dado que se refiere en todos los casos a las relaciones que rigen entre el usuario del servicio y su prestadora, y como resulta natural la regulación de los servicios contiene una dinámica donde resulta efectivo, en pos de los intereses resguardados por el propio marco regulatorio, proceder al dictado de notas, que en algunos casos pueden resultar puntuales sobre el reclamo que se encuentra tramitando, y con posterioridad pueden ser utilizados para el tratamiento de otros reclamos (lo que en el derecho podría denominarse jurisprudencia). En este punto debe tenerse presente que la resolución de los reclamos forma parte de la actividad jurisdiccional del Enargas, es decir su calidad de juez.

1.2. La AGN observa que el ente no ha dictado su estructura organizativa a niveles inferiores delimitándose sólo al aspecto misiones y funciones a nivel de gerencia. Dicha situación afecta la determinación de las funciones inherentes a cada área o dependencia e incide desfavorablemente en el deslinde de responsabilidades y en la exigibilidad de su cumplimiento a los agentes.

El Enargas explica las razones por las cuales considero no necesario ampliar la estructura organizativa.

En tal sentido el Enargas manifiesta que resulta necesario efectuar una breve reseña de las políticas regulatorias adoptadas como consecuencia de la transformación estructural de la prestación del servicio público, planteado a partir de la privatización de la ex Gas del Estado S.E.

En vistas de la necesidad de que el Estado cumpla acabadamente sus funciones indelegables de re-

gulación y control en forma eficiente y eficaz, se diseñó la estructura y el funcionamiento de este nuevo organismo bajo un perfil basado en una reducida plantilla de personal formada por expertos técnicos y jóvenes profesionales, que permitieran llevar adelante el control de los sujetos de la industria con la experiencia y el conocimiento necesario para ello, así como el desafío de la regulación, materia novedosa para aquel momento en nuestro país.

Siguiendo con esta dinámica de gerenciamiento, prosigue el Enargas, es que se diseñó una metodología de trabajo para el organismo que permitiera romper con el esquema tradicional y burocrático, vigente en la administración, de intervenciones puntuales e independientes por áreas o gerencias en cada tema a tratar, y sin el aporte de una visión generalizada e integradora de todos ellos. Para cumplir tal fin, se introduce la figura de “grupos de trabajo”, de manera tal que en un solo cuerpo de informe al directorio se volcaran interrelacionados los aspectos técnicos, económicos y legales que cada temática lleva consigo. Esto ha traído como consecuencia:

–Agilizar el procedimiento de intervención de las áreas y aprobación por parte del directorio, sin perder de vista el cumplimiento de las normas vigentes sobre procedimientos administrativos.

–Diseñar una estructura que contempla sólo un nivel de apertura (el gerencial), sin necesidad de la creación de unidades organizativas de menor jerarquía, aprovechando de esta forma la asignación directa de los recursos humanos a tareas estrictamente operativas, y reduciendo a su mínima expresión los cargos ejecutivos.

–Los profesionales no se encuentran abocados a su único tema, sino que cada uno de ellos participan en distintos grupos de trabajo (intergerenciales) bajo la coordinación directa de un miembro del directorio.

Asimismo, desde el año 1995 (resolución Enargas 124/95) con el procedimiento de atención de reclamos y consulta de los usuarios, se han desconcentrado funciones en cada integrante de la gerencia de regiones del organismo, asignándole la responsabilidad de atender y resolver cada reclamo desde su inicio y hasta su finalización, dando al usuario un único interlocutor, contra cuya decisión puede interponer un recurso jerárquico ante el directorio.

Ello ha incluido la desconcentración a nivel de las delegaciones y agencias regionales en el interior del país, las que en la actualidad suman doce centros de atención con una dotación promedio para cada uno de ellos de dos personas, traduciéndose en una estructura mínima pero suficiente para atender la relación de los usuarios con la autoridad regulatoria. Cabe recordar que, en un comienzo (año 1993), el ente regulador contaba con cinco delegaciones regionales y fue ampliando el número de centros de

atención hasta los doce centros antedichos, sin que ello afectara en forma significativa la cantidad de personal del ente, en virtud de la escasa dotación destinada a cada nueva agencia.

De este modo dice el Enargas: el ente en su estructura de funcionamiento ha optado por un sistema dinámico que recoge la metodología de trabajo implementada, evitando la creación de unidades organizativas y priorizando la desconcentración operativa y territorial a fin de alcanzar con su accionar a un mayor número de usuarios, sin afectar en modo alguno la determinación de las funciones inherentes a cada sector para cada tema particular, ni tampoco las responsabilidades emergentes de la gestión operativa.

1. 3. La AGN observa que el ente no ha dictado una norma que establezca los requisitos que debe reunir el funcionario del ente para asumir la función de funcionario responsable de la tramitación de los reclamos, que debido a la temática involucrada debe resolver aspectos legales y técnicos. Conforme a lo manifestado por el auditado, dicha función la realizan, entre otros, becarios en el marco de convenios con facultades, los cuales no reciben capacitación formal del ente para llevar a cabo la tarea encomendada.

El Enargas al emitir el descargo sobre “requisitos que debe reunir el funcionario responsable”, recuerda que el artículo 52 de la ley 24.076, confirmó al Enargas la facultad de “delegar en sus funcionarios las atribuciones que considere adecuadas para una eficiente y económica aplicación de la ley”.

En tal sentido, y en cumplimiento del artículo 66, respecto a la intervención previa y obligatoria del Enargas en todas las controversias suscitadas entre los sujetos de la ley, fue emitida la resolución ENRG 124/95 (texto ordenado 2001), que estableció el “Procedimiento para la atención de consultas y reclamos de usuarios”.

Mediante dicha norma, se delegó el tratamiento y resolución de las consultas y los reclamos formulados por los usuarios, en funcionarios de grado menor. La misma no estableció requisitos de capacitación técnica específica que deban reunir los funcionarios responsables, por cuanto el procedimiento descrito, prevé la posibilidad de requerir a las correspondientes gerencias del Enargas, un informe legal o técnico, cuando el funcionario responsable se encontrara ante un problema de interpretación de normas (legales o técnicas), o la complejidad del caso requiriera un análisis especial (resolución ENRG 124/95, texto ordenado 2001, punto I, iii, d).

Por otra parte, debe destacarse que cada funcionario responsable recibe, en forma previa al comienzo de su desempeño laboral, capacitación de índole teórica y práctica, por parte de los profesionales que se desempeñan en la gerencia de regiones.

Además, el funcionario responsable realiza sus tareas de acuerdo a lo establecido por el Marco Regulatorio de la Industria del Gas (ley 24.076, decretos y resoluciones anexas), del que tiene un especial conocimiento.

1.4. La AGN observa que de los procedimientos llevados a cabo en la gerencia de asuntos legales a través de una muestra de 6 (seis) expedientes de reclamos "formales" (resolución emitida por el funcionario responsable recurrida jerárquicamente ante el directorio del Enargas), se verificó que:

a) El tiempo transcurrido en las etapas del procedimiento desde el ingreso del expediente a la gerencia de asuntos legales hasta la fecha de dictamen y desde la fecha del dictamen hasta el dictado de la resolución materialmente jurisdiccional del directorio (tiene carácter de sentencia en primera instancia) oscila entre 13 y 31 días hábiles y de 0 a 93 días hábiles, respectivamente.

b) Con respecto al expediente 6.802/01 el dictamen tiene fecha anterior (17-4-01) a la fecha de ingreso del expediente (20-7-01) a la gerencia de asuntos legales.

c) Por otra parte en los expedientes 6.165/00 y 6.636/01, se verificó que la fecha de recepción registrada en la carátula del reclamo resulta posterior a la interpuesta por el usuario (expediente 6.165/00 fecha de recepción s/carátula de reclamo 9-6-00 fecha de recepción s/sello de mesa de entradas 6/6/00. expediente 6.636/01. Fecha de recepción s/carátula de reclamo 23/6/00. Fecha de recepción s/fecha de nota y envío de fax del usuario 22/6/00).

Las explicaciones dadas por el Enargas, con respecto a los casos formales planteados, no son suficientemente explicativos, no llegando a aclarar las razones de las discrepancias en las fechas observadas por la AGN.

Sistema de registro gestión dereclamos de usuarios

La AGN manifiesta que la gestión de reclamos de usuarios del Enargas se desarrolla sobre la base del sistema informático Lotus Notes. Este es el único sistema de registro del circuito en cuestión, corresponde a un desarrollo efectuado con personal propio y no posee un manual o instructivo (manual del sistema y los respectivos manuales de programación y de usuario). Este hecho dice que la AGN colabora al desconocimiento en detalle del sistema y afecta a la vulnerabilidad de la información registrada ante eventuales contingencias.

A los fines de verificar la correcta aplicación de las normas que regulan la atención de usuarios en el ámbito del Enargas en lo que concierne al procedimiento de atención de reclamos de usuarios, se efectuó un procesamiento de los campos suministrados de las tablas que conforman la base de datos del sistema informático Lotus Notes que soporta la gestión de reclamos. Del mismo se obtuvieron listados, del cual surge:

2.1. Reclamos que no registran el reclamo primario en sede de la licenciataria, pudiéndose verificar además, el asiento de leyendas del tipo "No informa", "No efectuó", "No posee", espacios en blanco o en su defecto no se consigna número de reclamo sino la localidad donde se encuentra ubicada la unidad comercial de la licenciataria. La situación expuesta evidencia ausencia de registros dice la AGN y que no se ha procedido a verificar el cumplimiento de las disposiciones del artículo 6º de la resolución Enargas 124/95 que establece que "...Para la aceptación y tramitación del reclamo por parte del Enargas, el interesado deberá acreditar su interposición previa en sede de la distribuidora o subdistribuidora correspondiente y su falta de respuesta en término o respuesta insatisfactoria..."

Con respecto a esta observación, el Enargas señala que el texto del artículo 6º de la resolución Enargas 124/95, incluido por la AGN, es parcial. El texto completo, a continuación de lo transcripto establece, tanto en la resolución original como en el texto ordenado 2001: "...Podrán exceptuarse de este requisito, los casos de interrupción del servicio o cualquier otro que a criterio del responsable así lo justifique".

Ello se considera suficiente para justificar lo actuado por los funcionarios responsables a efectos de decidir la tramitación de un reclamo.

2.2. La AGN observa que con respecto a las delegaciones y agencias regionales se verifican reclamos que no registran fecha posible de resolución del mismo, y con respecto a la sede central se verifica dicha falencia en la totalidad de los reclamos, incumpliendo en consecuencia las disposiciones del artículo 10 de la resolución Enargas 124/95 que establece que el funcionario responsable, con arreglo a las particularidades del caso, se fijará el plazo dentro del cual el reclamo deberá ser resuelto por la distribuidora o subdistribuidora prestataria y/o rehabilitada la prestación del servicio.

Sobre esta observación, el Enargas, transcribe lo que prescribe la resolución 124/95 (texto ordenado 2001), Anexo I punto II.B. Traslado a la prestadora que dice:

1. El FR enviará la carátula del R y los eventuales antecedentes a la prestadora, por facsímil en el día o mediante los emisarios destacados por la prestadora a tales fines, emplazándola a que responda al mismo, dentro del plazo perentorio fijado por el FR. Si no se estableciera plazo, la prestadora deberá dar respuesta al R, dentro de los (10) diez días hábiles desde su recepción.

2. La prestadora deberá cursar al Enargas su respuesta, para ser recibida dentro del plazo otorgado, indicando con exactitud las medidas adoptadas con relación al R y/o la posición que sustenta ante el requerimiento formulado.

3. El traslado dispuesto, implicará automáticamente, la suspensión de cobro de la o las facturas que pu-

dieran haber dado origen a la reclamación, hasta tanto el Enargas resuelva el R en forma definitiva.

El Enargas considera que la lectura del texto transcripto justifica lo actuado por los funcionarios responsables.

2.3. La AGN observa que existen reclamos cuyo tiempo de resolución supera el año calendario, no justificable por la naturaleza del reclamo presentado. A modo de ejemplo cita cinco casos por facturación errónea que tardaron entre 367 y 531 días, y tres casos por factura no recibida que tardaron entre 497 y 509 días, para su resolución.

El 15 % de los reclamos por facturación errónea, recibidos desde el 10 de marzo de 2000 en adelante, no registran fecha de resolución al 7 de noviembre de 2001 (fecha en que el ente suministró información).

El tiempo promedio de resolución, de los reclamos que sí registran fecha de resolución es de 95 días.

El 5 % de los reclamos por facturación no recibida, registrados desde el 11 de febrero de 2000 en adelante, no registran fecha de resolución al 7 de noviembre de 2001 (fecha en que el ente suministró información).

El tiempo promedio de resolución de los reclamos que sí registran fecha de resolución es de 49 días.

2.4., 2.5., y 2.6. Consigna similares observaciones, no tan significativas como la señalada en el punto 2.1.

El Enargas al efectuar el descargo, señala que en este punto se incluyó una tabla cuestionando ocho reclamos, cuyos lapsos de resolución varían entre 497 y 531 días. A ello se arriba como consecuencia de la falta de análisis particular de cada uno de tales reclamos, dado que éstos no formaron parte de la muestra requerida por el equipo de auditoría de la AGN. Ese equipo basó sus conclusiones en un archivo solicitado al área de sistemas del organismo, donde se informaron las fechas de recepción y cierre de cada uno de los reclamos, sin tener en cuenta para esa información puntual la gestión de cada caso.

Por otra parte manifiesta el Enargas, cabe poner de relieve que la fecha de cierre o resolución es una mera formalidad, consistente en dar por cerrado un reclamo luego de transcurrido, con suficiente exceso, el plazo concedido al reclamante para que cuestione la solución aportada por la prestadora. Esta operación se realiza por "bacheo" (ver que justamente las fechas de resolución corresponden a los días 5 y 7/8/01) y no presentan implicancia alguna para el reclamante, ni para el tratamiento de caso.

Este tipo de operatoria no compromete en absoluto el cumplimiento de los principios establecidos en la resolución Enargas 2.247/01 (texto ordenado de la resolución Enargas 124/95) que rigen el procedimiento sumarísimo y descentralizado para la

tramitación y solución de reclamos, a saber: legalidad, informalidad, celeridad, inmediatez, oralidad actuada, transparencia y cordialidad. Copia de las mencionadas resoluciones fueron entregadas al personal de la AGN durante la realización del trabajo de campo.

Por ello, se ha confeccionado un cuadro en el que además de las fechas y lapsos señalados por AGN se han agregado los correspondientes a la solución aportada a los reclamantes. Debe tenerse en cuenta que todos los datos que se aportan en dicho cuadro pueden ser corroborados por los auditores en la base de datos de la totalidad de los reclamos registrados en el Enargas durante el período auditado.

Según el cuadro confeccionado por el Enargas, las demoras incurridas en la resolución de los reclamos por facturación errónea citados, fueron entre 25 y 109 días y, los correspondientes a reclamos por facturación no recibida fueron de 2 a 21 días.

El Enargas considera que todas las demás conclusiones extraídas sobre este ítem responden al mismo error de interpretación de las bases de datos o archivos suministrados oportunamente.

Conclusiones de la muestra de reclamos

La Auditoría General de la Nación llega a las conclusiones, que se detallan, luego de la compulsión de la documentación que fue objeto de su examen. Con cada conclusión de la AGN, agregamos el descargo efectuado por la auditada.

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

El Enargas en su descargo dice que el lapso que se concede a los reclamantes para efectuar sus consideraciones sobre la solución propuesta por la prestadora en cada caso, sólo pretende poner un límite temporal para que los usuarios activen su concreción y de hecho no constituye un plazo improrrogable, como se podrá comprobar en la base de datos provista oportunamente al equipo de auditoría. Por ello modificar el procedimiento para el cómputo del plazo, provocaría un esfuerzo adicional de asignación de recursos económicos y administrativos, sin redituar en contrapartida beneficios para los reclamantes.

En efecto, el encarecimiento que generaría la utilización de un sistema de envío de documentación

con aviso de recepción no redundará en beneficio alguno para el reclamante, ya que se reciben y tramitan sus consideraciones, aún, cuando se encuentren vencidos los plazos otorgados. Es necesario resaltar aquí que el concepto de otorgamiento de plazos para que los reclamantes efectúen sus consideraciones, comentarios o quejas, sólo es tomado a título enunciativo y con el objeto de promover efectivamente las respuestas de los usuarios, a fin de obtener información del funcionamiento del sistema regulatorio. Por lo expuesto es posible concluir que, el resultado de la ecuación costo/beneficio, no aconseja tomar en cuenta esta recomendación.

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

El Enargas da la explicación de su proceder, manifestando que resultaría necesario aquí apuntar que pretendiendo contar con el aviso de recepción de tales notas, enviadas por correo certificado, generaría un doble dispendio: a) el económico, debido a la necesidad de efectuar contrataciones de servicios postales más onerosos; b) administrativo, por el tiempo que implicaría clasificar los informes postales y volcarlos a la base de datos que se mencionara en el punto anterior. La experiencia recogida en los nueve años de actividad ininterrumpida en la gestión de reclamos no justifica dichos esfuerzos.

3. En el 37 % de los reclamos analizados se verificó que no obra constancia fehaciente del traslado de los antecedentes (carátula del reclamo y otros) remitidos por el ente a la licenciataria para que la misma formule su descargo (por ejemplo reclamos Metrogas S. A. 3.609/00, 4.407/00, 531/00, 4.521/00, 3.799/00). En el 43 % de los reclamos tramitados en sede central, al dorso de la carátula del reclamo, consta impresión de envío XMT Report de facsímil, que consigna hora y fecha de envío, no así número de teléfono u otro dato que permita relacionar el destinatario de la información, por lo que no queda fehacientemente acreditada la recepción por parte de la licenciataria respecto de la cual tramita el reclamo.

El Enargas aclara que en lo que respecta al envío de documentación a las prestadoras para que las mismas respondan los reclamos, la misma se efectúa de diferentes maneras, según la dependencia del Enargas y la prestadora de que se trate.

Así, en sede central y con relación a Metrogas S. A. y Gas Natural Ban S. A., los envíos se efectúan mediante el servicio de "mensajerías" enviadas por las propias licenciatarias, que retiran reclamos y entregan respuestas, quedando como

constancia las planillas de envío y recepción de estos propios servicios.

Además, si el funcionario responsable de cada reclamo lo considera conveniente, adelanta el envío por facsímil.

En cambio, para el caso de Camuzzi Gas Pampeana S. A., cuyas unidades operativas vinculadas con la sede central del Enargas se encuentran en La Plata, Mar del Plata, Miramar, Necochea, Lobos, etcétera, por razones de practicidad, ante las distancias involucradas, los envíos se concretan en todos los casos vía facsímil.

Estos facsímiles se envían a las prestadoras, las que designan en cada caso, al personal que tratará el reclamo.

Idéntico procedimiento se aplica a las distintas subdistribuidoras cuyos reclamos se atienden desde sede central (Compañía de Gas de la Costa S. A., Emgasud S. A., Gesell Gas S. A., Cosefa Ltda., etcétera).

En las demás sedes del interior del país, se emplean metodologías similares, adecuadas a cada caso.

Este sistema de intercambio de documentación ha permitido cumplimentar las tramitaciones con eficiencia y economía, y no registrando incidentes en las tramitaciones de más de 45.000 reclamos durante todo el período de gestión de reclamos del Enargas.

4. En el 99 % de los reclamos analizados no surgen evidencias de que el funcionario responsable hubiere procedido a analizar las respuestas dadas por las licenciatarias toda vez que sólo comunica las mismas al reclamante "para su consideración". Corresponde recordar que al respecto el acta de directorio 65/95, punto II, apartado c), establece que "La respuesta será analizada por el funcionario responsable, quien deberá dejar constancia en la misma".

Sobre la presunta falta de análisis de las respuestas de las prestadoras, el Enargas, se remite a la resolución Enargas 2.247/01, que ordenó y dió aprobación a los cambios que el uso había ido introduciendo en el procedimiento para la atención de consultas y reclamos de usuarios y establece en el Anexo I Punto II.C, análisis de las respuestas, que:

1. La respuesta de la prestadora será analizada por el funcionario responsable en los términos de su ajuste a las normativas vigentes.

2. El funcionario responsable dejará constancia del análisis de la respuesta, según se planteen las siguientes alternativas:

2.1. Si la considera satisfactoria, el funcionario responsable la cargará en el sistema.

2.2. Si la considera insatisfactoria, el funcionario responsable confeccionará una "reiteración del reclamo", según las instrucciones que se indican más adelante, la cargará en el sistema y la remitirá a la prestadora para que responda a la misma.

5. La AGN observa que en la totalidad de los reclamos relevados se verificó que no se cumplimentó la tipología de reclamos establecida en el Anexo II "Cuadro de reclamos" que integra la resolución Enargas 124/95. La clasificación de los reclamos utilizada por el ente se corresponde con la estipulada en la nota ENRG/GR/GAL/D 4519/98 de fecha 2 de diciembre de 1998.

El Enargas al responder a la observación de la AGN, recuerda que oportunamente hizo el descargo correspondiente, pero el mismo no fue tenido en cuenta en el informe definitivo.

El Enargas manifiesta que no se considera necesario repetir lo indicado en el punto anterior, en cuanto a las adecuaciones normativas. No obstante, es dable aclarar que en la resolución Enargas 891/98, aprobatoria de los estándares de calidad a ser cumplidos por las licenciatarias, ya se explicitó esta nueva forma de tipificación de reclamos, la que fue puesta en práctica en el ejercicio 1999. A este respecto, al igual que para el punto anterior, ya se efectuaron aclaraciones a la Auditoría General de la Nación mediante nota ENRG 2.383/01, las cuales no fueron tenidas en cuenta.

6. La AGN observa que en el 41% de los reclamos analizados correspondientes a la empresa Metrogas S.A. se verificó que las respuestas de la licenciataria se encuentran confeccionadas en papel sin membrete de la compañía, tampoco se encuentran suscritas por el gerente de asuntos regulatorios, funcionario de la empresa responsable del contacto con el ente regulador para la tramitación de los reclamos. Sólo se consigna en imprenta el nombre y apellido de la persona que confeccionó la nota de respuesta, sin indicar el cargo que ocupa.

El Enargas informa que las cuestionadas respuestas son confeccionadas en un formulario diseñado por la propia empresa Metrogas S.A., en donde resulta clara la identificación de la prestadora, que además indica su propósito al señalar "Respuestas a reclamos de clientes ingresados por Enargas", precisando asimismo el número de reclamo que responde, el nombre del cliente y su domicilio.

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

a) Reiteración del reclamo por parte del usuario (por ejemplo reclamos Metrogas S. A. 949/00 y 1.785/00 y 2.925/00);

b) Inexistencia de un registro que brinde información relativa a: Fecha y de la nota de la

licenciataria mediante la cual se reconoce a favor del usuario un resarcimiento, en cargos fijos y en pesos, forma de pago, fecha de vencimiento para el pago, fecha de pago, monto cobrado por el usuario, aplicación de sanciones en casos de incumplimiento.

El Enargas, en su descargo señala que una vez enviada la solución del caso para consideración del reclamante, la falta de recurrencia del usuario indica al menos su conformidad con la misma. Pretender que el Enargas controle posteriormente que el usuario recibió la factura prometida, se cristalizó el plan de pagos ofrecido, cobró el resarcimiento comprometido u ordenado para el caso específico, etcétera, se entiende que excede toda gestión lógica de un sistema de resolución de reclamos, ya que si el reclamante acudió al ente, disconforme con la respuesta que la prestadora le otorgara a su reclamo previo, debe asumirse que recurrirá nuevamente si no se cumple con lo señalado o no recibe respuesta.

En los casos específicos de los reclamos mencionados en el informe de la AGN, el Enargas da las aclaraciones correspondientes que consideramos razonables y que, en razón de la brevedad, no transcribimos.

8. La AGN observa que en el 9% de los reclamos analizados en los que el funcionario responsable fija plazo perentorio a la licenciataria para que formule su respuesta al reclamo planteado, se verificó que frente al vencimiento del plazo, dicho responsable no exige su cumplimiento ni adopta medidas al respecto.

El Enargas en su descargo manifiesta que, si bien no se aportan ejemplos, la observación sobre la existencia de errores como los señalados será tenida en cuenta para evitar su repetición.

9. La AGN observa que en los reclamos Metrogas S.A. 151/00 y 797/00 tramitados por el mismo funcionario responsable del ente, se advierte a primera vista que, la rúbrica de dicho funcionario responsable obrante en ambos reclamos es diferente, y en los reclamos Metrogas 4.521/00 y 607/00 se verifica que las rúbricas obrantes en ambos reclamos son similares pero los funcionarios responsables intervinientes son distintos. Por otra parte, en los reclamos Metrogas S.A. 1.709/00, 2.963/00, 1.519/00 y reclamo Camuzzi Gas Pampeana S. A. 364/00 la nota de comunicación al usuario de la solución dada a su problema, no se encuentra suscrita por el gerente de regiones (debido a su ausencia), en la misma no consta la aclaración de nombre, apellido ni cargo del firmante.

El Enargas, con respecto al cambio de firmante en los reclamos, sin haber cambiado el funcionario responsable, aclara en su descargo que, este tipo de casos se produce cuando alguno de los funcionarios responsables se encuentra ausente en el mo-

mento de recepcionarse una respuesta al reclamo, y en todos los casos se actúa en aras del reclamante a fin de no entorpecer y demorar la gestión de su trámite. Lo mismo ocurre en ausencia del gerente de regiones, en cuyo caso el reemplazante natural firma por autorización.

Todo ello se realiza con el mismo objetivo de celeridad, no considerándose en ninguno de los casos que se comprometa la gestión del reclamo.

No obstante lo señalado, el Enargas manifiesta que posee un registro de firmas interno, el que es actualizado en forma periódica y obra en resguardo en la Secretaría del directorio. Dicho registro contiene la firma completa y abreviada del personal de cada gerencia, y permite, en caso de duda, verificar su veracidad.

Sin perjuicio de lo señalado, el Enargas aclara que el reclamo 364/00 c/Metrogas S. A. que figura como ejemplo, no formó parte de la muestra seleccionada por AGN y no presenta la singularidad mencionada, en cambio, el reclamo 364/00 c/Camuzzi Gas Pampeana S. A. sí formó parte de la muestra y en ella ha firmado el reemplazante natural del gerente de regiones, aclarando que lo hacía por autorización.

10. La AGN observa que en el 5 % de los reclamos analizados en los que se reconoce resarcimiento al usuario, se verificó que el resarcimiento reconocido por la licenciataria no se ajusta a la normativa aplicable ni surge evidencia de que el funcionario responsable verifique tal situación (por ejemplo reclamo Metrogas S. A. 2.431/00 donde el usuario el día 6/6/00 abonó la deuda más cargos por reconexión, el servicio se le rehabilitó el 30/6/00. Se le reconoce un resarcimiento de 10 cargos fijos más los cargos por reconexión, gestión y aviso de deuda con más el 25 % Ley de Defensa del Consumidor, cuando se le debió haber reconocido la devolución de los cargos por reconexión más 5 cargos fijos por cada día de demora [23 días]; reclamo Metrogas S.A. 3.533/00 el día 6/9/00 abonó la deuda más cargos por reconexión, se rehabilitó el servicio el 11/9/00 se le reconoce un resarcimiento de 20 cargos fijos [equivalente a 4 días de demora] sin contemplar la devolución del cargo por reconexión).

El Enargas manifiesta que toma debida nota de lo observado por la AGN, lo cual significa que reconoce la falencia.

11. La AGN observa que en el 9 % de los reclamos analizados, el funcionario responsable no asesora al usuario respecto de medidas que éste podría solicitar en aquellos reclamos que versan sobre facturación errónea o elevada en donde resulta conveniente que el usuario solicite un contraste de medidor.

El Enargas aclara que el asesoramiento al usuario por parte del funcionario responsable es brindado en forma oral en la mayoría de los casos, y no se deja constancia del mismo en la historia del re-

clamo, ya que no resultaría de utilidad para efectuar el seguimiento del mismo.

12. La AGN observa que en los reclamos Camuzzi Gas Pampeana S. A. 288/00 y 43/00 y reclamo Gas Natural Ban S. A. 519/00, se verificó documentación agregada al mismo que consiste en fotocopia simple y/o sin autenticar.

El Enargas en su descargo explica que en los casos de reclamos telefónicos, o por correspondencia, es habitual que los reclamantes y las prestadoras envíen documentación fotocopiada o facsímiles, a los cuales resulta conveniente fotocopiarlos pues si no pierden nitidez con el tiempo. Particularmente en el caso de Camuzzi Gas Pampeana S. A. las respuestas a reclamos efectuados por usuarios de La Plata, Lobos, Mar del Plata (en este caso con residencia en la Ciudad de Buenos Aires o Gran Buenos Aires) se reciben por facsímil. No obstante, cuando el funcionario responsable considera que se trata de una prueba cuyo original tiene a la vista, por ejemplo factura con sello de pagado, certifica la autenticidad de la fotocopia.

Con relación a los casos mencionados como ejemplo, y en general en la tramitación de estos años de gestión, no se han suscitado incidencias por la existencia de fotocopias en los legajos.

13. La AGN observa que en el 16 % de los reclamos analizados en los cuales se reconoce resarcimiento al usuario, no obra circunstancias de pago que demuestren conformidad de cobro por parte del usuario (por ejemplo reclamos Metrogas S. A. 683/00, 3.533/00, 2.431/00, 3.115/00, 3.989/00, 455/00, 1.291/00, 3.761/00, 1.215/00, 1.139/00, 2.355/00, 3.685/00, 4.179/00, 265/00, 2.773/00, 4.331/00, 4.141/00, 4.103/00/ 4.065/00; reclamo Camuzzi Gas Pampeana S. A. 402/00 y reclamos Gas Natural Ban S. A. 253/00 y 481/00).

El Enargas se remite a lo contestado en el punto 7.

14. Con respecto a los reclamos correspondientes al tipo corte impropio de suministro, la AGN observa que:

a) Sin perjuicio del reconocimiento pecuniario que le corresponde al usuario por corte impropio del servicio, en el 30 % de los reclamos analizados no surge la fecha de corte del mismo lo cual no permite determinar el resarcimiento que le corresponde al usuario por la posible demora en la rehabilitación del servicio (por ejemplo reclamos Gas Natural Ban S. A. 215/00, 253/00 y 367/00; reclamos Metrogas S. A. 1.139/00 y 4.331/00 y reclamo Camuzzi Gas Pampeana S. A. 402/00);

b) En el 57,5 % de los reclamos analizados constan notas dirigidas por las licenciatarias a los usuarios, en las cuales se detalla los conceptos que integran el resarcimiento que debería percibir el usuario; pero no indican el monto en pesos de cada uno de ellos, lo que no permite verificar que los montos a reintegrarse al usuario se correspondan

con el importe de los cargos, tasas y tarifas vigentes al momento de la liquidación. (Esto se observa en los reclamos Metrogas S. A. 455/00, 2.583/00, 1.291/00, 3.761/00, 1.215/00, 1.139/00, 2.355/00, 3.685/00, 4.179/00, 265/00, 2.773/00, 2.887/00, 4.331/00, 4.141/00, 4.369/00, 4.103/00, 4.065/00 y 987/00);

c) En el 22,5 % de los reclamos analizados no surge la fecha de rehabilitación del servicio por cuanto no puede determinarse si es correcto el resarcimiento a ser abonado al usuario (por ejemplo reclamos Gas Natural Ban S. A. 405/00, 1.089/00, 595/00 y 215/00).

El Enargas reconoce lo observado por la AGN y, en su descargo manifiesta:

a) Con respecto a las fechas de corte: se tendrá en cuenta la observación para requerir en el futuro mayores precisiones;

b) Con respecto al importe del resarcimiento: se tendrá en cuenta la observación, para requerirle a las prestadoras que no lo hacen, que informen el monto del cargo fijo vigente al momento del resarcimiento;

c) Con respecto a la fecha de rehabilitación: se tendrá en cuenta la observación para requerir en el futuro mayores precisiones al respecto.

15. Con respecto a los reclamos correspondientes al tipo habilitación o rehabilitación demorada, la AGN observa:

a) No surge en algunos de los reclamos analizados constancia de solicitud de información adicional por parte del funcionario responsable que presentan carencia de documentación probatoria sobre: 1) los dichos de las partes en los casos en que el usuario se contradice con lo vertido por la licenciataria, atento que, el usuario declara no tener el suministro habilitado el día que efectúa el reclamo y la licenciataria asegura haber normalizado el servicio 2 o 3 días antes de la fecha del reclamo (por ejemplo reclamo Metrogas S. A. 37/00) similar situación se verifica con respecto a la colocación del medidor (por ejemplo reclamo Metrogas S. A. 759/00). Dicha falencia se verificó en el 20 % de los reclamos analizados y 2) la licenciataria justifica su demora en reconocer el suministro argumentando que al momento de concurrir al domicilio el cliente se encontraba ausente, no constando en el reclamo documentación respaldatoria sobre los dichos del usuario ratificando o rectificando lo manifestado por la licenciataria o documentación remitida por la empresa que permita acreditar la ausencia del usuario. (Esto se observa en los reclamos Metrogas S. A. 991/00, 1.253/00, 3.951/00 y 4.483/001 y reclamo Gas Natural Ban S. A. 443/00), lo que, equivale al 17 % de los reclamos analizados;

b) En los reclamos en los que se solicita la habilitación del servicio, cuyo vencimiento opera a los 30 días de presentada la solicitud conforme lo establece el artículo 28 ley 24.076, la licenciataria cum-

ple tardíamente con su obligación de habilitar el servicio y no reconoce resarcimiento alguno al usuario (reclamos Metrogas S. A. 3.457/00 (41 días hábiles después de operado el vencimiento del plazo de habilitación) y 2.469/00 (14 días hábiles de demora);

c) En el 10 % de los reclamos analizados se procedió a rehabilitar el servicio con 4 y hasta 6 días de demora y no consta resarcimiento alguno para el usuario (reclamos 227/00, 1.975/00 y 3.951/00 correspondiente a la licenciataria Metrogas S. A.);

d) En el reclamo Metrogas S. A. 683/00 el reclamante manifiesta que el día 22 de febrero de 2000 se le cortó el gas sin aviso previo y que habiendo abonado la deuda más cargos anexos (no indica fecha de pago) al 25 de febrero de 2000 se encontraba sin gas. La licenciataria en su respuesta reconoce el resarcimiento al usuario pero no informa si se le rehabilitó el servicio. El funcionario responsable comunica la respuesta al usuario sin haber solicitado a la licenciataria información al respecto.

El Enargas, en su descargo expresa por menorizadamente:

a) Falta de pedido de información a las partes. Ante dichos controvertidos:

–Reclamo 37/00 c/Metrogas S. A.: la prestadora aporta precisiones en cuanto a la fecha, hora y estado del medidor, en la rehabilitación. El pedido adicional al usuario se efectuó mediante la nota de verificación al reclamante y su falta de respuesta se interpreta como conformidad con lo manifestado por la prestadora, tal como se advierte en la misma.

–Reclamo 759/00 c/Metrogas S. A.: la prestadora aporta precisiones en cuanto a la fecha de rehabilitación, el lugar donde tuvo que buscar las llaves y los trabajos realizados para ello, así como también aclara la puesta en funcionamiento de un determinado artefacto. El pedido adicional al usuario se efectuó mediante la nota de verificación al reclamante y su falta de respuesta se interpreta como conformidad con lo manifestado por la prestadora, tal como se advierte en la misma.

–Reclamo 911/00 c/Metrogas S. A.: la prestadora aporta precisiones en la fecha y hora de la rehabilitación y el motivo por el cual no se rehabilitó el día anterior. El pedido adicional al usuario se efectuó mediante la nota de verificación al reclamante y su falta de respuesta, se interpreta como conformidad con lo manifestado por la prestadora, tal como se advierte en la misma.

–Reclamo 1.253/00 c/Metrogas S. A.: ídem reclamo anterior.

–Reclamo 3.951/00 c/Metrogas S. A.: ídem anterior, pero en este caso fue devuelta la nota de verificación.

–Reclamo 4.483/00 c/Metrogas S. A.: ídem anterior, pero cabe agregar además que la nota se reenvió por correo simple.

–Reclamo 443/00 c/Gas Natural Ban S. A.: la prestadora aporta precisiones sobre fechas de inspección y avisos dejados en contestador, rechazo de inspección y fecha de rehabilitación, luego de la aprobación. El pedido adicional al usuario se efectuó mediante la nota de verificación al reclamante y su falta de respuesta se interpreta como conformidad con lo manifestado por la prestadora, tal como se advierte en la misma.

Por lo expuesto, el Enargas manifiesta que no comparte lo observado por la AGN, dado que en todos los casos los reclamantes no aportaron mayores datos.

b) Con respecto a la observación sobre habilitaciones demoradas sin resarcimiento, el Enargas manifiesta que ha tomado debida nota de la observación, adoptándose los recaudos correspondientes para que no se repitan;

c) El Enargas informa que ha tomado debida nota de la observación de la AGN, y ha adoptado las medidas necesarias para que no vuelvan a repetirse.

d) Con respecto a la falta de precisión en la respuesta, el Enargas manifiesta que ha tomado debida nota de la observación, adoptándose los recaudos para no repetir el caso.

16. Con respecto a los reclamos correspondientes al tipo facturación errónea o escaso suministro, la AGN observa:

En el 11 % de los reclamos analizados se han verificado reclamos de usuarios correspondiente a la licenciataria Metrogas S.A. por interrupción del suministro debido a inconvenientes de baja presión por presencia de agua en las cañerías. En dichos reclamos la licenciataria manifiesta que tales inconvenientes se deben a las intensas precipitaciones pluviales que provocaron una elevación de las napas de agua en diversas zonas, por lo que ha ingresado agua a las cañerías de baja presión por sus juntas de unión, haciéndose necesaria la extracción por medios mecánicos. El procedimiento adoptado (sifoneo de las cañerías) por la licenciataria brinda una solución temporal y no definitiva a la situación planteada por los reclamantes. Al respecto, se informa que no se ha obtenido evidencia de que la empresa Metrogas S.A. haya presentado al ente Regulador un proyecto de obra u otro, que contemple las medidas a adoptarse a los fines de lograr una solución definitiva al problema (por ejemplo reclamos 1.405/00, 1.443/00).

El Enargas en su descargo, en relación a la falta de proyectos de solución definitiva a los inconvenientes generados por el ingreso de agua a las cañerías de baja presión, manifiesta que como se manifestara en el punto 7, estos reclamos generaron la apertura del expediente Enargas 5.724/00 en el que se está tratando la solución del inconveniente y la sanción que le corresponderá a Metrogas S.A., lo que excede la tramitación de los reclamos individuales.

Sin perjuicio de lo señalado, en el caso específico del reclamo 1.443/00 c/Metrogas S.A., el Enargas aclara que la prestadora, además de aportar la solución definitiva para la reclamante conectándola a una red de media presión, adjuntó un proyecto de renovación de red para proveer solución definitiva a vecinos de la reclamante a lo largo de cuatro cuadras.

Evaluación del desempeño de las licenciatarias por parte de la gerencia de regiones

La Auditoría General de la Nación, a los fines de verificar los controles realizados por el ente Nacional Regulador del Gas sobre la gestión comercial de las licenciatarias, procedió a verificar las actas e informes de auditoría realizadas durante los ejercicios 2000 y 2001 (período auditado ejercicio 2000), el acompañamiento de papeles de trabajo y el descargo formulado por la licenciataria a las imputaciones realizadas, llegando a plantear las siguientes observaciones:

1. Informes de auditoría que no indican período auditado (por ejemplo Informe Cde. acta ENRG/GR/AMP 44/01 e Informe Cde. acta ENRG/GR/DRCU 50/01).

2. El 8 % de las actas analizadas no se encuentran acompañadas por papeles de trabajo conforme al bibliorato relevado en donde el ente procede a su archivo (por ejemplo acta ENRG/GR/DRCU 22/00 y 7/01).

3. Se han verificado actas de auditoría sobre las cuales el auditor actuante de la delegación y/o agencia solicita pedido de prórroga a la Gerencia de Regiones para la presentación del informe de auditoría y no consta en la documentación suministrada la remisión del mismo (por ejemplo acta ENRG/GR/DRCU 22/00 y 131/00)

4. Aproximadamente en el 10 % de las auditorías relevadas, su alcance no explicita adecuadamente la representatividad de la muestra seleccionada respecto del total del universo sujeto a revisión, lo que dificulta la comprensión de la incidencia de las observaciones realizadas.

El Enargas en su descargo a las observaciones de la AGN manifiesta:

1. Con respecto a la observación en donde se señala que en algunos Informes de Auditoría no indican el período auditado, el hecho es reconocido por el Enargas. El ente manifiesta que se remarcará a las agencias y delegaciones regionales, la necesidad del estricto cumplimiento de las instrucciones impartidas en su momento.

2. Al respecto informa que la documentación que sirve de análisis y respaldo de los informes de auditoría, en la medida que no sea solicitada a efectos de su incorporación en eventuales trámites de imputación (proceso de sanciones), se mantiene en el sector de origen a fin de evitar el movimiento in-

necesario de documentación y el riesgo de extravío de la misma.

3. Al respecto informa que los pedidos de prórroga para la presentación de los Informes forman parte del control interno informal que lleva la gerencia de regiones hacia sus propias áreas dependientes, no contemplado dentro de los esquemas institucionales del Enargas. No obstante ello, se adjunta copia de las contestaciones correspondientes a Actas observadas por la AGN.

4. Se aclara que dentro del ámbito de la gerencia de regiones se plantean auditorías en las que, por el tema analizado, no resulta necesario determinar la representatividad de la muestra seleccionada respecto al universo de control, por ejemplo en las auditorías de odorización, en las de índices que comprenden períodos anuales, obras en la vía pública, control de pérdidas. En el resto, salvo omisión, se fija la representatividad; en orden a ello, manifiesta que se remarcará a las agencias y delegaciones regionales las instrucciones impartidas oportunamente.

Sistema de control mediante indicadores de calidad del servicio resolución Enargas 1.192/99

Remisión mensual de datos de las licenciatarias para la elaboración de los indicadores de calidad del servicio.

1. Del análisis de la documentación suministrada por el auditado referente a la información mensual generada y remitida por las licenciatarias para la elaboración de los índices de calidad de servicio, se verificaron casos en los que las licenciatarias no han dado cumplimiento al plazo de remisión previsto en el Anexo II licenciatarias de Distribución de la Resolución Enargas 1.192/99. Por ejemplo Distribuidora Camuzzi Gas del Sur: febrero (recepción 27/3/00), junio (recepción 21/7/00); Gas del Centro: enero (recepción 20/3/00), noviembre (recepción 26/12/00); Gas Natural Ban: enero (recepción 24/3/00); Gas Cuyana: junio (recepción 31/7/00).

2. En los casos mencionados en el párrafo anterior, el ente no ha procedido a la aplicación de sanciones conforme a lo dispuesto en el Anexo I Reglamentación del Sistema de Control Mediante Indicadores de Calidad de Servicio de la resolución Enargas 1192/99.

El Enargas en su descargo expresa que la resolución Enargas 1.192/99 especifica que: "Los índices de los tres grupos conformados serán evaluados anualmente y operarán sobre la base de información generada mes a mes (a mes vencido) en soporte magnético, antes del 15 del mes siguiente a su acontecimiento".

Como se observa y explica el ente, los índices son de evaluación anual; por consiguiente, desde un punto de vista práctico, no tienen mayor relevancia, circunstanciales atrasos como los detectados por la

AGN, dado que la información mensual es solicitada con el objeto de confrontarla con la planilla del consolidado anual, en orden a cubrir eventuales acomodamientos de los registros finales, así como también ir ingresando los datos en forma periódica y evitar así sobrecargas al fin del ejercicio.

No obstante ello, de registrarse algunas demoras en su remisión se efectúan reclamos telefónicos y ante reiterados atrasos, los reclamos se hacen vía postal.

Con respecto a la no aplicación de sanciones conforme lo dispuesto en esa misma resolución según puntualiza la AGN, el Enargas aclara que la aplicación de sanciones prevista en el Anexo I de la resolución, se refiere a un orden superior de incumplimientos. Las inobservancias a que hace referencia la AGN son de grado menor y no justifican la aplicación de sanciones en la medida que no sean sistemáticas.

Sobre el particular, el Régimen de Penalidades de las Reglas Básicas de la Licencia establece que las sanciones se graduarán en atención a la gravedad y reiteración de la infracción; el grado general de cumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley, el decreto reglamentario y la licencia; el grado de afectación al interés público; el ocultamiento de la situación infraccional mediante registraciones incorrectas, declaraciones falsas o incompletas; situaciones todas estas, que según el leal saber y entender del Enargas, no se dan en la situación planteada por la AGN.

En tal sentido, no se ha denotado en los casos particulares mencionados, una actitud reticente o maliciosa que no fuera subsanable por otro medio distinto a la reiteración de la solicitud. En los casos en que resultó imperante la adopción de medidas intimidatorias, se ha recibido, respuesta favorable dentro de los plazos otorgados a tal fin.

Por ello, y si bien la conducta dilatoria no deja de ser reprochable, la ausencia de indicadores de gravedad, afectación de interés público y otras consecuencias perjudiciales justificó puntualmente la prescindencia de sanciones.

En razón de lo expuesto, aclara el Enargas, a la fecha no ha resultado necesaria la apertura de procedimientos sancionatorios destinados a penalizar la demora o dilación de las licenciatarias del servicio al remitir la información por ellas generadas mensualmente.

Controles realizados por el ente sobre los datos mensuales que sirvieron de base para la conformación de los indicadores del ejercicio 2000 y evaluación de los indicadores de calidad del servicio.

3. La AGN observa que no se han llevado a cabo durante el ejercicio 2000 controles destinados a verificar la veracidad de los datos suministrados mensualmente por las licenciatarias para la conformación de los índices de calidad del servicio comercial

para dicho ejercicio. Dichos controles se llevaron a cabo durante el ejercicio 2001. Al respecto, el auditado mediante nota ENRG/UAI/GAL/GR 5.946/01 del 6 de diciembre de 2001 manifiesta, que la conformación de los indicadores es anual. El control de los datos suministrados por las licenciatarias que dan lugar a los registros alcanzados individualmente por cada una y para cada índice, sólo es posible iniciarlo una vez que cada empresa cierra, y envía su información el primer mes del período siguiente al controlado. Lo cual se contrapone según el entender de la AGN con las disposiciones de la resolución Enargas 1.192/99, según Anexo II índices de calidad de servicio comercial, párrafo 4 y 5 “Los índices de los tres grupos serán evaluados anualmente y operarán sobre la base de información generada mes a mes por las propias licenciatarias; esta información deberá presentarse mensualmente (a mes vencido) en soporte magnético, antes del 15 del mes siguiente a su acontecimiento”. “Para el control de los datos suministrados por las licenciatarias se efectuarán auditorías en los lugares de recepción de reclamos y en las fuentes de información: para ello, las empresas deberán disponer de un sistema integral que permita demostrar fehacientemente la validez de los valores remitidos, esto es arbitrarán los medios para que se pueda auditar la información que suministren para la conformación de los índices, tanto sea en la cantidad de reclamos como en la calidad de la procedencia”.

El Enargas, al efectuar el descargo, disiente con la interpretación dada por la AGN, con respecto a los controles sobre la veracidad de los datos suministrados, señalando que los índices de calidad son de evaluación anual como ya se expresara en la nota ENRG/UAI/GAL/GR 5.946/01, y que ratifica en todos sus términos, motivo por el cual no agrega nada a dicha evaluación, auditorías parciales de los avances mensuales durante el período de gestación de los registros.

Debido a ello es que los controles se llevaron a cabo durante el período siguiente; esto es así, sostiene el Enargas, dado que sólo es posible iniciarlo una vez que cada empresa cierra y envía su información finalizado el período controlado.

Como se indicara anteriormente, sigue el Enargas, la información mensual se solicita a fin de confrontarla con la planilla del consolidado anual, en orden a cubrir eventuales acomodamientos de los registros finales, así como también ir cargando los datos en forma mensual, evitando sobrecargas a fin de año.

Por otra parte, cuando en el Anexo II de la resolución 1.192/99 se expresa “Para el control de los datos suministrados por las licenciatarias se efectuarán auditorías en los lugares de recepción de reclamos y en las fuentes de información; para ello, las empresas deberán disponer de un sistema integral que permita demostrar fehacientemente la validez de los valores remitidos, esto es, arbitrarán los

medios para que se pueda auditar la información que suministren para la conformación de los índices, tanto sea en la cantidad de reclamos como en la calificación de la procedencia”, a lo que hace referencia no es al control de los valores mensuales, sino a los registros finales que son los que hacen a la esencia y espíritu de los indicadores de calidad.

Durante el año 2000, informa el Enargas, las agencias y delegaciones regionales han llevado a cabo auditorías de verificación en los lugares de recepción de reclamos y en la fuente de información. Estas auditorías alcanzaron a la cantidad de 41 y estuvieron destinadas a verificar los procedimientos implementados por las licenciatarias a fin de disponer de un sistema integral que permita demostrar fehacientemente la validez de los datos remitidos a la autoridad regulatoria. La acción de campo mencionada se complementa con las tareas de análisis de la información recogida o solicitada a las empresas distribuidoras.

Conformación de los indicadores de calidad del servicio comercial.

4. La AGN observa que a la fecha de cierre de tareas de campo de la presente auditoría, el ente no cuenta con la conformación de los índices globales de calidad del servicio comercial, debido a que los índices de calidad del grupo C que evalúan aspectos relacionados con las demoras en establecer contacto con los recurrentes una vez planteado el reclamo vía telefónica, postal o por libro de quejas, conforme a lo informado por el auditado mediante nota ENRG/UAI/GAL/GR 1.229/02 de fecha 25 de marzo de 2002 “están siendo auditados a los efectos de su conformación definitiva. Dichas auditorías en la mayoría de los casos han dado lugar a imputaciones y aplicación de penalidades que están sujetas a los procesos administrativos establecidos en el marco regulatorio. Esa etapa aún no ha sido concluida. Con respecto a Distribuidora Gas Cuyana y Litoral Gas S.A. se encuentran con las actuaciones concluidas en lo que respecta a la fijación definitiva de los valores alcanzados por las mencionadas distribuidoras”. Lo expuesto, dice la AGN incumple las disposiciones de la resolución Enargas 1.192/99 que establece que el plazo previsto para que el ente cuente con la información de los indicadores de calidad de todas las licenciatarias es el 15 de febrero del año posterior a la finalización del período de análisis (15/2/01).

En consecuencia un año después del período analizado aún no se cuenta con los índices globales de calidad, lo que desvirtúa el sentido por el cual fue dictada la norma, es decir que a través de los indicadores se cuente con una herramienta adecuada que permita detectar anomalías en tiempo oportuno, aplicar medidas correctivas y medir la calidad del servicio a los clientes, que se puedan obtener órdenes de mérito donde se refleje el nivel alcanza-

do por cada empresa y la comparación entre ellas mediante parámetros uniformes y cuyos resultados se encuentren a disposición del usuario.

El Enargas, no comparte la interpretación dada por la AGN sobre el término “15 de febrero”.

Sostiene el Enargas que los niveles alcanzados por las licenciatarias se consolidan una vez recibida la totalidad de los registros anuales para cada indica; si se presta especial atención al párrafo, se observará que la fecha “15 de febrero” se refiere a la fecha extrema de entrega de la información anual por parte de las licenciatarias.

Vale en ese aspecto analizar –dice el Enargas– si sería posible realizar en 45 días corridos, la cantidad de auditorías, análisis de documentación y confección de informes de todas las delegaciones y agencias regionales, incluida la correspondiente revisión de la gerencia de asuntos legales y aprobación del directorio, sumando a todo esto el análisis y resolución pertinente de los descargos presentados ante las imputaciones y la aplicación de penalidades, en el supuesto de su aplicación.

5. La AGN observa que en los expedientes números 6.701 al 6.709 de índices de calidad analizados consta la nota ENRG/GR/GAL 3.388 de fecha 31 de julio de 2001 donde se informa a cada licenciataria los niveles alcanzados en cuanto a los índices de gestión comercial grupo A (Índice I Gestión de facturación, Índice II Inconvenientes en el suministro de gas domiciliario, Índice III Gestión de prestaciones) y B (Índice IV Reclamo ante las licenciatarias, Índice V Satisfacción del usuario) del año 2000 surgidos de la información correspondiente a dicho ejercicio suministrada al ente. En esta nota se solicita a las licenciatarias que realicen las observaciones que estimen corresponder otorgando un plazo de diez días hábiles desde la notificación. Las distribuidoras Gas Cuyana, Gas del Centro y Gas Natural Ban, han realizado comentarios y observaciones que constan en los expedientes 6.702, 6.708 y 6.709, a los valores indicados en la nota mencionada anteriormente, relativas a que el Estado no ha tenido en cuenta para la conformación de los índices, las planillas rectificativas de los datos informados oportunamente por ellas, mediante nota al ente regulador.

En los expedientes mencionados con anterioridad, no consta ninguna documentación posterior del Enargas que responda a lo observado por las licenciatarias, ni otra información posterior que modifique la situación descripta hasta esta instancia para el conjunto de las licenciatarias, procediendo el ente a publicar los valores de los índices grupos A y B indicados en la nota ENRG/GR/GAL 3.388/01.

Con respecto al tema de la conformación de los índices, el Enargas en su descargo, no da contestación concreta a la observación de la AGN.

Indice Global - Publicidad - Orden de Mérito

6. La AGN observa que mediante nota ENRG/UAI/GAL/GR 5.419/01 de fecha 9 de noviembre de 2001 el ente informa que debido a estrictas razones presupuestarias en el ejercicio 2001 se ha visto imposibilitado de efectuar impresión en papel del informe anual correspondiente al año 2000. No obstante ello, conforme a lo dispuesto en la resolución Enargas 1.192/99, a partir del 19/10/01 se publicó vía Internet como parte del informe anual correspondiente al ejercicio 2000 información referida a los indicadores de calidad del servicio del grupo A y B. La información se presentó a modo descriptivo de los reclamos de los usuarios presentados a las licenciatarias, debido a que aparecen en Internet, presentado en forma de gráficos, los índices del grupo A I, II y III y el V del grupo B con los niveles alcanzados por las distribuidoras. En cada uno de los gráficos se presenta un índice con los niveles de las ocho distribuidoras (no incluye distribuidora Gas NEA S.A. la que entrará al sistema en forma integral al mes siguiente de la incorporación del usuario 100.000 a su listado de clientes o en su defecto, a partir de la entrada en vigencia del segundo quinquenio, lo que suceda primero s/anexo II resolución Enargas 1.192/99. Al no contarse con la conformación de los índices del grupo “C” no se formuló el orden de mérito comercial al que hace referencia la resolución Enargas 1.192/99 en su artículo 50 anexo I.

Con relación a este punto observado, el Enargas adjunta la resolución Enargas 2.594, mediante la cual el directorio del Enargas resuelve, en su artículo 1º, reemplazar lo establecido en la resolución Enargas 1.192/99, anexo I, “Reglamentación del sistema de control mediante indicadores de calidad, índice global, orden de mérito, publicación”, para la conformación del orden de mérito en lo que respecta a calidad del servicio comercial por la publicación directa de la clasificación de cada licenciataria en cada índice en forma particular (un orden de mérito para cada índice).

Penalización por incumplimientos

7. La AGN observa que, contrariamente a lo dispuesto en el artículo 3º de la resolución Enargas 1.192/99 se verificó que en los índices grupo A I y III y grupo B V penalizables, el ente no ha impuesto durante el ejercicio 2000, sanción alguna a las licenciatarias que no han alcanzado los niveles de referencia previstos y no consta en los expedientes 6.701 al 6.709 de índices de calidad, ninguna documentación originada en el Enargas que haga referencia a la adopción de las medidas necesarias para el efectivo cumplimiento del indicador por parte de las licenciatarias que no han alcanzado dichos niveles de referencia, toda vez que ello incide en la calidad y seguridad del servicio prestado.

El Enargas en sus explicaciones manifiesta que el equipo intergerencial encargado de las imputaciones dentro de la temática indicadores de gestión comercial tramitó, mediante el expediente Enargas 7.336/01, la imputación a la licenciataria Metrogas S.A. por el incumplimiento de la resolución Enargas 192/99, debido a no haber alcanzado los niveles de referencia establecidos para los índices de “Gestión de facturación” y “Gestión de prestaciones”. Esta licenciataria fue la única distribuidora que en el período 2000, para los grupos “A” y “B”, superó los niveles de referencia. En la actualidad –dice el Enargas– se encuentra en trámite de firma la aplicación de las correspondientes penalidades. Una vez en firme las sanciones, se adjuntará copia de la resolución en el expediente Enargas 6.701/01.

8. La AGN observa que, durante el ejercicio 2001, la autoridad regulatoria ha impuesto solamente una multa por incumplimiento a las disposiciones de la resolución Enargas 1.192/99 a la Distribuidora de Gas Cuyana S.A. mediante resolución 2.372/01 de \$ 20.000 por haber transgredido lo establecido en los artículos 4.1.16, 4.2.18 y 15.1.2. de las Reglas Básicas de la Licencia, distorsionando la información remitida a la autoridad regulatoria durante el ejercicio 1999. Dicha sanción al 14 de diciembre de 2001 no se encontraba firme.

El Enargas en su descargo explica que la sanción indicada no se encuentra firme, dado que la resolución por la cual fue aplicada ha sido recurrida en “alzada” por la licenciataria. Las actuaciones se hallan para su análisis y resolución en los términos del artículo 70 de la ley 24.076, en el Ministerio de Economía de la Nación.

Expediente OV 5/03 (Resolución AGN 7/03)

El presente informe se relaciona con una auditoría realizada en el ámbito del ente Nacional Regulador del Gas, por la Auditoría General de la Nación, referido a: Verificación del ajuste tarifario de distribución de gas natural, aplicado en el año 2001.

El artículo 1º de la resolución 7/03 de la AGN dice: “...Verificación del ajuste tarifario de distribución de gas natural, aplicado en el año 2002...”

Sin embargo, entendemos que se refiere al año 2001, ya que en el informe de auditoría aprobado por dicha resolución, cuando se refiere al objeto de auditoría expresa: “Verificación de los procedimientos aplicados por el ente Nacional Regulador del Gas para el ajuste y aprobación de los cuadros tarifarios de distribución de gas natural aplicados durante el año 2001”. “El período analizado en el presente informe de auditoría corresponde al comprendido entre el 1º de enero de 2001 y el 31 de diciembre de 2001”. También, el informe al referirse al período en que se desarrolló el trabajo de campo manifiesta que el mismo se realizó entre el 1º de junio de 2002 y el 12 de septiembre de 2002.

La Auditoría General de la Nación manifiesta en su informe que el examen fue realizado de conformidad con las normas de auditoría externa, aprobadas por la resolución 145/93, dictada en virtud de las facultades conferidas por el artículo 119, inciso d) de la ley 24.156.

Los procedimientos practicados para la auditoría consistieron en:

–Entrevistas con la Unidad de Auditoría Interna y las distintas gerencias intervinientes en el tema.

–Relevamientos, análisis y sistematización de documentación, referentes a documentación general (leyes, decretos, resoluciones, etcétera); a revisión quinquenal tarifaria (resoluciones Enargas); a ajuste tarifario autorizado por variaciones en el PPI y por ajustes en el factor K (índice de precios, decreto 669/00, actuaciones en trámite en el Juzgado Contencioso Administrativo Federal, resoluciones Enargas, expedientes Enargas); y a ajustes tarifarios por variaciones en el precio del gas.

–Determinación y estudio de circuitos.

–Pedidos de informes y documentación.

–Cuestionarios de control.

–Análisis y compulsas de expedientes.

En el capítulo Aclaraciones previas, el informe explica las distintas etapas que abarca la industria del gas y las características del régimen tarifario.

La industria del gas se encuentra organizada en tres etapas, a saber:

1. Producción, captación y tratamiento del gas natural.

2. Transporte

3. Distribución.

La ley 24.076 se ocupa de regular el transporte y la distribución del gas natural, mientras que la ley 17.319 rige la etapa de producción, captación y tratamiento del gas.

La teoría de la regulación de tarifas de los servicios públicos reconoce esquemáticamente dos formas alternativas: a) basada en los costos, con sus variantes de tasa de retorno y “costo plus” y b) basada en precios máximos o precios topes (*price cap*).

La regulación de las tarifas de distribución de gas natural prevista en el marco regulatorio sigue en general los lineamientos del principio de *price cap*. Las revisiones quinquenales por su parte tratan de incorporar los principios de regulación basados en los costos.

Las actividades de transporte y distribución son ejercidas por personas jurídicas de derecho privado a las cuales el Poder Ejecutivo nacional les ha otorgado una habilitación por treinta y cinco años bajo la forma de licencias.

Los principales actores en la industria del gas son los productores, los transportistas, los distribuidores y los comercializadores.

Respecto de quién solicita y usufructúa el servicio de distribución está el cliente y dentro de esta categoría, el usuario. También existen los consumidores, es decir los que adquieren el gas para consumo propio mediante medidor único y dentro de éstos, los “usuarios directos” que adquieren gas directamente de los productores o comercializadores.

La relación jurídica entre el proveedor y el usuario (licenciatario/usuario) es la provisión de gas natural al usuario por parte del licenciatario, contra el pago de la tarifa pertinente por dicho servicio.

El ente Nacional Regulador del Gas es el que establece las bases para el cálculo de las tarifas de transporte y distribución y para aprobar las tarifas que aplicarán los prestadores.

En el informe también se explican los principios jurídicos generales en materia tarifaria y la dinámica del sistema tarifario de distribución de gas natural.

En lo que respecta a los ajustes de la tarifa de distribución de gas natural, el marco regulatorio establece diversas instancias de ajuste de la tarifa de distribución, a fin de reflejar acabadamente los cambios de valor de todos aquellos factores que inciden en el proceso de conformación del valor final de dicha tarifa.

En el transcurso de la prestación del servicio público de distribución, como principio general las tarifas se ajustan (de acuerdo con el artículo 41, primer párrafo, de la ley 24.076) en base a indicadores de mercado internacional, que reflejen los cambios de valor de bienes y servicios representativos de las actividades de los prestadores. Dichos indicadores, a su vez, serán ajustados, en más o en menos, por dos factores. Uno de ellos está destinado a estimular la eficiencia y el otro, las inversiones en construcción, operación y mantenimiento de instalaciones.

La metodología de ajuste deberá reflejar cualquier cambio en los impuestos que se apliquen sobre las tarifas.

La ley establece que cada cinco años, el Enargas revisará el sistema de ajuste de tarifas. También contempla la posibilidad de que los distribuidores o los consumidores soliciten al Enargas las modificaciones de tarifas, cargos, precios máximos, clasificaciones o servicios establecidos de acuerdo con los términos de la licencia, debiendo basarse el pedido en circunstancias objetivas y justificadas.

Las variables de ajuste que conforman el proceso de ajuste de tarifas de distribución son varias: el precio del gas en boca de pozo, la tarifa de transporte, la tarifa de distribución, el gas retenido, los factores X y K y el *producer price index* (PPI, índice de precios del productor bienes industriales), este último a los efectos de ajustar la tarifa en base a indicadores de mercado internacional.

El precio del gas en boca de pozo, es el precio que reciben las empresas extractoras de gas. Las

variaciones de este precio son trasladadas a la tarifa final al usuario de manera que no produzcan beneficios ni pérdidas al distribuidor ni al transportista.

La tarifa de transporte es la remuneración del servicio de transporte. De producirse variaciones en dicha tarifa, las mismas serán trasladadas a la tarifa final al usuario. La tarifa de transporte incluida en la tarifa que abonan los consumidores prevé el recupero por parte de la licenciataria de la remuneración del servicio de transporte contratado por la distribuidora.

La tarifa de distribución es la remuneración del servicio de distribución, la cual está incluida en la tarifa final del gas al usuario, en el caso de compra de gas por el usuario al distribuidor.

El gas retenido es el gas utilizado como combustible por las plantas compresoras y a las correspondientes pérdidas de gas en la línea del transportista.

El factor X, o factor de eficiencia, actúa como índice o porcentual moderador de los ajustes periódicos tarifarios realizados en el quinquenio anterior, con el objeto de inducir a una mayor eficiencia en la prestación del servicio. Dicho aumento de la eficiencia implica una corrección a la baja en las tarifas, para participar a los usuarios de parte de esta mejora, de acuerdo con los cambios que se prevén en la productividad de la prestación del servicio.

El factor K, o factor de inversión, está destinado a estimular las inversiones en construcción, operación y mantenimiento de instalaciones.

Los proyectos de inversión K son adicionales a inversiones originariamente previstas en las habilitaciones de las licenciatarias y que no pueden ser recuperadas con las tarifas vigentes. Deben beneficiar a la mayoría de los usuarios del sistema de transporte o distribución y no son facultativas para las licenciatarias.

El factor K deberá estar sustentado en un plan de inversiones que la licenciataria someterá en la RQT (revisión quinquenal de las tarifas) a la aprobación del ente, preparado de acuerdo con los requisitos que fije al efecto la autoridad regulatoria.

Al aprobarse la RQT, quedan fijados el valor del factor K para todo el quinquenio y su secuencia de aplicación para cada semestre del mismo.

Su aplicación se realiza semestralmente, en los meses de enero y julio de cada año, de acuerdo con la efectiva realización y habilitación de cada “obra K” y con la real incidencia de acuerdo con la magnitud física de la obra realizada, en caso de que a pesar de su habilitación, las características constructivas o dimensiones hubieran sido modificadas.

Los cambios en las tarifas se operan a través de una “cláusula gatillo”, que se activa previa constatación de la culminación de la obra en cuestión.

En las reglas básicas de la licencia de distribución del gas natural (RBLD) se dispone una periodicidad semestral del ajuste de las tarifas de distribución de gas por redes de acuerdo con la variación operada en el "Producer Price Index, Industrial Commodities" confeccionado por el Bureau of Labor and Statistics, Department of Labor de los Estados Unidos de América, tal como se lo define en el capítulo I de las RBLD.

En ese sentido, el punto 9.2. RBLD establece que la tarifa, así como dichos ajustes, se calculan en dólares estadounidenses. El cuadro tarifario recalculado se expresa en el momento de su aplicación a la facturación en pesos en relación con la convertibilidad establecida en el artículo 3° del decreto 2.128/91, reglamentario de la ley 23.928 y sus eventuales modificaciones.

De acuerdo con los términos de la ley y su decreto reglamentario, se prevén las siguientes clases de ajustes de tarifas:

a) Periódicos y de tratamiento preestablecido:

–Ajuste por variaciones en los indicadores de mercado internacional (artículo 41 de la ley).

–Ajuste por variaciones en el precio del gas comprado.

–Ajuste por variaciones en el costo del transporte.

b) Periódicos y de tratamiento a preestablecer por la autoridad regulatoria:

–Ajuste por la revisión quinquenal de tarifas (artículo 42 de la ley).

c) No recurrentes:

–Ajuste basado en circunstancias objetivas y justificadas (artículo 46 de la ley).

–Ajuste por cambio en los impuestos (artículo 41 de la ley).

La Auditoría General de la Nación informa que conforme a las verificaciones realizadas surgen los siguientes comentarios y observaciones:

1. Los expedientes a través de los cuales tramita la conformación y aprobación de los cuadros tarifarios del período auditado, no contienen la información necesaria y suficiente que proporcione los antecedentes que han servido de base para la determinación de los valores contenidos en los citados cuadros.

2. En los expedientes de aprobación de tarifas respectivos no se acredita correctamente la publicación, por parte de las distribuidoras, de los cuadros tarifarios aprobados.

3. El ente Nacional Regulador del Gas no cuenta con los manuales de procedimientos aprobados por autoridad competente, en lo que respecta a la tramitación de los procedimientos de ajuste tarifario y de aprobación de los cuadros tarifarios de distribución de gas natural.

4. El Enargas no controla el cumplimiento por parte de las licenciatarias de los requerimientos establecidos a través de la nota ENRG/GD/GDyE/GAL/D 0624/98, referente a la evolución de las obras incluidas en el marco de la revisión quinquenal de tarifas - factor K

5. Resultan insuficientes las actividades de control del Enargas sobre el desarrollo y ejecución de las obras de inversión K, aprobadas en la revisión quinquenal de tarifas, destinadas a autorizar la implementación del traslado a la tarifa de factor K semestral.

6. La justificación de la variación entre la inversión inicialmente prevista en cada obra y el monto de la inversión efectivamente autorizada por el Enargas para transferir el factor K, no es autosuficiente en el expediente 3.594/98 Enargas (Distribuidora Gas del Centro).

7. La información relativa a la verificación del ajuste tarifario correspondiente a gas en boca de pozo no se encuentra normalizada.

8. En las auditorías de gas en boca de pozo, el informe no se ajusta a las normas aplicables en la materia.

Las conclusiones de la Auditoría General de la Nación sobre el trabajo realizado son las siguientes:

Las licenciatarias auditadas han ejecutado durante el año 2001 las obras K proyectadas para el quinquenio 1998/2002, alcanzando los porcentuales previstos para ese período con una mínima variación.

El ente consideró necesario establecer una metodología de evaluación que permita apreciar el grado de avance de las obras, toda vez que la aplicación del factor K semestral sólo se realiza una vez que los proyectos se encuentran habilitados y en operación, a los fines previstos.

Sin embargo, resultan insuficientes las actividades de control del Enargas respecto del desarrollo y ejecución de las obras que forman parte de los proyectos de inversión K aprobados en la RQT. Debido a que no se encuentran acreditadas en "Actas de auditoría" ni en el expediente, la tarea de control que debe ser llevada a cabo por el ente .

Por lo tanto, la falta de dicha información o su presentación defectuosa resta eficacia e impide el pleno desarrollo de la labor fiscalizadora del ente .

Los expedientes a través de los cuales tramita la conformación y aprobación de los cuadros tarifarios del período auditado, no contienen información necesaria y suficiente que proporcione los antecedentes que han servido de base para la determinación de los valores contenidos en los citados cuadros.

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

El funcionamiento del sistema informático aplicado por el ente a los distintos ajustes, permite su verificación mediante procedimientos de simulación hecho que ha sido constatado por el grupo de auditores.

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

La AGN informa que el proyecto de informe de auditoría fue remitido al ente Nacional Regulador del Gas para que formule las observaciones y/o comentarios que estime pertinentes.

El Enargas respondió, haciendo las consideraciones y comentarios sobre el proyecto de informe, pero la AGN, luego de analizados y evaluados por el equipo de auditoría, considera que los comentarios vertidos por el Enargas no son suficientes para subsanar las observaciones señaladas en el informe.

Oscar S. Lamberto. – Mario A. Losada. – Gerardo R. Morales. – Juan J. Alvarez. – Nicolás Fernández. – Humberto J. Roggero. – Héctor R. Romero.

ANTECEDENTES

1

Dictamen de comisión

Honorable Congreso:

Vuestra Comisión Parlamentaria Mixta Revisora de Cuentas de la Administración ha considerado los expedientes oficiales varios S-467/01, sobre la verificación de los controles realizados sobre atención comercial, período 1/1 al 31/12/99; S.-5/02, sobre la verificación de la calidad de su estructura de control interno durante 1998; S.-89/02, sobre la verificación del control de la calidad del servicio técnico, operación y mantenimiento; D.-267/02, jefe de Gabinete de Ministros remite respuesta en relación a la resolución aprobada por el Honorable Congreso de la Nación (98-S.-00) sobre la necesidad de que el ente Regulador del Gas intensifique el control que ejerce sobre las distribuidoras hasta asegurar que esta última solucione en forma los reclamos de los usuarios; S.-299/02, sobre la verificación de los controles realizados por el Enargas sobre atención comercial en el ejercicio 2000; S.-5/03, sobre la verificación del ajuste tarifario de distribución de gas

natural, año 2002; S.-112/03, Auditoría General de la Nación comunica respuesta del Enargas en relación a lo peticionado por la Comisión acerca del informe sobre verificación del control de calidad del servicio técnico (ref. 89/02); S. 113/03, Auditoría General de la Nación comunica respuesta del Enargas en relación a lo peticionado por la comisión acerca del informe sobre verificación de controles sobre atención comercial ejercicio 2000. (ref. O.V. 299/02); referidos al ámbito del ente Nacional Regulador del Gas (Enargas); y, por las razones expuestas en sus fundamentos, aconseja la aprobación del siguiente:

Proyecto de resolución

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación

RESUELVEN:

1. Devolver los informes que corren en los expedientes S-467/01, S-5/02, S-89/02, D-267/02, S-299/02, S-5/03, S-112/03 y S-113/03 a la Auditoría General de la Nación a fin de que se ajusten a las competencias legales del ente auditado y al objeto específico de las auditorías realizadas, a lo que también deberá ajustarse la difusión de los mismos; asimismo para que apropie la consistencia de los fundamentos del informe y su correlación con los descargos formulados por el ente auditado.

2. Dirigirse al Poder Ejecutivo nacional, para que informe las medidas adoptadas en relación con los aspectos no incluidos en los descargos remitidos a la Auditoría General de la Nación por el ente Nacional Regulador del Gas, al ser auditado por el referido ente, de control; con especial relación a las funciones de protección a los usuarios y consumidores.

3. Comuníquese al Poder Ejecutivo nacional y a la Auditoría General de la Nación, juntamente con sus fundamentos. (*)

De acuerdo con las disposiciones pertinentes del Reglamento del Honorable Senado de la Nación, este dictamen pasa directamente al orden del día.

Sala de la comisión, 28 de mayo de 2004.

Oscar S. Lamberto. – Mario A. Losada. – Gerardo R. Morales. – Juan J. Alvarez. – Nicolás Fernández. – Humberto J. Roggero. – Héctor R. Romero.

2

Ver expediente 54-S.-2004.

* Los fundamentos corresponden a los publicados con la comunicación del Honorable Senado.