

SESIONES EXTRAORDINARIAS
2007
ORDEN DEL DIA N° 31

**COMISION PARLAMENTARIA MIXTA
REVISORA DE CUENTAS**

Impreso el día 8 de febrero de 2008

Término del artículo 113: 19 de febrero de 2008

SUMARIO: **Pedido** de informes al Poder Ejecutivo sobre las medidas adoptadas en atención a las observaciones formuladas por la Auditoría General de la Nación con motivo del informe realizado en el Ente Nacional Regulador del Gas, referido a la verificación del cumplimiento y evolución de los indicadores de calidad del servicio comercial. (221-S.-2007.)

Buenos Aires, 12 de diciembre de 2007.

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. Dirigirse al Poder Ejecutivo nacional solicitándole informe sobre las medidas adoptadas en atención a las observaciones formuladas por la Auditoría General de la Nación con motivo del informe realizado en el Ente Nacional Regulador del Gas referido a la verificación del cumplimiento y evolución de los indicadores de calidad del servicio comercial.

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

Saludo a usted muy atentamente.

JULIO C. COBOS.
Juan Estrada.

FUNDAMENTOS

Expediente O.V.-165/2006 – Resolución AGN 79/06

En uso de las facultades conferidas por el artículo 118 de la ley 24.156, la Auditoría General de la Nación procedió a efectuar un examen en el ámbito del Ente Nacional Regulador del Gas con el objeto de verificar el cumplimiento y evolución de los indicadores de calidad del servicio comercial. El período auditado corresponde a los años 2003 y 2004.

– Comunicación del informe de la AGN al Ente Nacional Regulador del Gas: El proyecto de informe de auditoría de la AGN fue puesto en conocimiento del ente regulador por medio de la nota CSCERyP 258/2005, recibida por el auditado el 20 de diciembre de 2005. Por nota ENRG/GR/GAL/D 0435 (de fecha 19/1/06) el Enargas solicitó se prorrogue el plazo para efectuar sus consideraciones, presentando finalmente mediante nota ENRG/GR/GAL/D 0500 del 24/1/06 su descargo, el cual es analizado en particular en el anexo III del informe de la AGN.

– Recomendaciones formuladas por la AGN:

1. El ente deberá adecuar el método de determinación del nivel de referencia en función a las características particulares de cada una de las áreas, licenciatarias adjudicadas y de los reclamos efectuados por los usuarios servidos.

2. El Enargas debe aplicar la fórmula correcta para determinar el nivel de tolerancia. Asimismo, deberá adoptar las medidas necesarias a efectos de garantizar una adecuada calidad del servicio comercial por parte de las empresas.

3. El ente regulador debe reflejar en su página web los valores reales alcanzados por cada licenciataria para cada indicador.

4. El Enargas debe exigir que la información que remiten las licenciatarias mensualmente se ajuste lo máximo posible a la realidad de los reclamos por ellas asentados como procedentes e improcedentes.

5. El Enargas debe implementar controles eficientes en el procesamiento de la información recibida de las licenciatarias.

6. El ente regulador debe ajustar su accionar a los procedimientos regulados en la normativa vigente para la atención de usuarios.

7. El Enargas debe ajustar el trámite administrativo a los plazos prescritos por la Ley de Procedimientos Administrativos contemplando siempre el criterio general de rapidez, economía y eficacia de los mismos.

8. El Enargas debe cumplir con el requisito de publicidad del acto administrativo conforme la exigencia del artículo 11 de la Ley de Procedimientos Administrativos.

– Conclusiones de la AGN:

El sistema de indicadores de calidad implementado por la resolución 1.192/99 y aplicado por el Enargas determina un método inadecuado para calcular el nivel de referencia por cuanto no atiende a las características particulares de cada una de las áreas de gestión comercial, licenciatarias adjudicadas, ni reclamos efectuados por los usuarios servidos. Si bien dicho sistema se implementó para dar continuidad a la calidad de servicio alcanzada y fijar parámetros mínimos a cumplir por parte de las empresas, lo cierto es que en el año 2004 los indicadores de calidad exhibieron una evolución negativa respecto a los del año 2003. Por otro lado, el Enargas aplicó una fórmula incorrecta para determinar la banda de tolerancia definida en la resolución 1.192/99, arribando a valores límites distintos a los que hubieran sido correctos. En virtud de este error existieron licenciatarias que excedieron el nivel de tolerancia y el Enargas no ha detectado esos incumplimientos, y de corresponder, aplicado las eventuales sanciones. La página web del organismo exhibe valores erróneos alcanzados por cada licenciataria para cada indicador, situación que denota una falta de control interno por parte del ente regulador. Asimismo, algunas licenciatarias rectificaron, vencido el año, el total de los datos informados por ellas en forma mensual. Por otro lado, el ente no ha implementado controles internos adecuados en el sistema de control de indicadores de calidad del servicio comercial, establecidos por la resolución Enargas 1.192/99 y notas complementarias 4.519/98 y 4.064/99. Como ya fuera observado, la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal dejó sin efecto la resolución Enargas 2.247/01, y en atención a ello y hasta el dictado de la resolución Enargas 3.305/05, los procedimientos que se debieron haber aplicado para la atención de usuarios eran los establecidos en el acta de direc-

torio 65/95. Sin embargo, el Enargas continuó aplicando los procedimientos regulados en la resolución 2.247/01. Entre la determinación del incumplimiento y la emisión de la resolución sancionatoria, la AGN ha constatado que transcurre un tiempo promedio que supera los doscientos sesenta días. Por último, las notas regulatorias del Enargas, modificatorias del Reglamento de Servicio, no tuvieron difusión en tanto no se publicaron en el Boletín Oficial ni en la página web del organismo.

– La AGN, en su anexo III “Respuesta a las consideraciones efectuadas por el Enargas al proyecto de informe de auditoría AGN: verificación del cumplimiento y evolución de los indicadores de calidad del servicio comercial”, señaló lo siguiente:

El período auditado corresponde a los años 2003 y 2004. Mediante nota ENRG/GR/GAL/D 0500/06, el Enargas remite las siguientes consideraciones efectuadas al proyecto de informe de auditoría. La AGN señala que su análisis adopta el orden de exposición dado por el auditado a su descargo.

– Comentarios y observaciones formulados por la AGN – Descargo del organismo auditado – Respuesta de la AGN a dicho descargo:

Observaciones 1 y 2 de la AGN:

1. Los índices fijados para el sistema de control por indicadores de calidad del servicio según resolución 1.192/99 resultan para las licenciatarias poco exigentes.

2. El Enargas aplicó una fórmula incorrecta para el cálculo de la banda de tolerancia definida en la resolución 1.192/99, arribando a valores límites distintos a los que hubieran sido correctos; en consecuencia, posibles incumplimientos no fueron detectados.

Descargo del ente:

1. El auditado manifiesta que el comentario de la AGN que vincula los distintos años que marcaron el comienzo del período quinquenal (año 1998), el año respecto del cual se utilizan los promedios de referencia (año 1999) y el de implementación del sistema (que se temporaliza en el informe como “bastante después de aquel año”) resulta poco claro e impreciso; agrega que no interpreta cuál es la situación errónea puesta de manifiesto. Explica que, si se estuviera objetando tácitamente algún incumplimiento, debe tenerse en cuenta que el sistema de control no alteró las disposiciones contenidas en las licencias, regulaciones y normas vigentes sino que tuvo por finalidad dar continuidad a la calidad de servicio alcanzada y fijar parámetros mínimos a cumplir, a fin de minimizar el impacto de fijar las tarifas por 5 años, hecho que tentaría a las licenciatarias a reducir costos en beneficio de sus ganancias. En ese sentido, transcribe conceptos de los considerandos de la resolución Enargas 1.192/99. Respecto de la implementación del sistema de

control mediante indicadores de calidad de servicio, explica que por no disponer de información estadística homogénea para fijar los niveles de referencia (en los indicadores de los grupos A y B) se adoptó como criterio el promedio de la cantidad de reclamos procedentes cada 1.000 usuarios correspondientes al conjunto de las licenciatarias para el período que se consideró como patrón. Agrega que también en forma arbitraria y aún en conocimiento de la posibilidad de estar frente a un sistema que en los períodos posteriores se desarrollara con un comportamiento distinto al tomado como patrón, se podría haber tomado como registro el punto extremo inferior. Expresa que la idea fue acotar al sistema original a un entorno previsible al cual se lo iría restringiendo gradualmente en cada uno de los tres períodos anuales subsiguientes, terminando de consolidarse el sistema en la siguiente RQT que no pudo llevarse a cabo. Respecto de la observación 2, el ente regulador señala que la AGN “no consideró que los índices de gestión comercial [...] son de evaluación anual, pero operan sobre la base de información que se conformó mensualmente”; además, entiende que el criterio por ellos adoptado es el correcto debido a que “los niveles de referencia no surgieron del universo de reclamos anuales ingresados en las licenciatarias, sino de los registros informados mensualmente por ellas en el segundo semestre de 1999, es decir de muestras del universo anual de los reclamos ingresados en las licenciatarias”. También explica de dónde obtuvo la fórmula que aplicó para el cálculo de las tolerancias correspondientes al año 1999 y señala, respecto de los índices penalizables en el segundo semestre del año 1999, las diferencias halladas entre los registros obtenidos con un sistema y otro. Por último, acota que la tabla incorporada a fojas 18 del proyecto de informe contiene registros erróneos.

Respuesta de la AGN:

1- En consideración a lo manifestado por el auditado se considera conveniente reformular la observación del punto, la que quedará redactada en los siguientes términos:

1. El método de determinación del nivel de referencia no resulta adecuado, por cuanto al tomar el promedio de reclamos de todas las licenciatarias no atiende a la gestión particular de cada una de ellas en función de las características de las áreas, licenciatarias adjudicadas, ni de los reclamos efectuados por los usuarios servidos. Asimismo, se señala que los comentarios referidos al resultado de la aplicación de los indicadores de calidad para el año 2003-2004 son agregados a la observación 2.

2. Respecto a lo manifestado por ese ente en cuanto a que “el proyecto de informe no consideró que los índices de gestión comercial son de evaluación anual, pero operan sobre la base de información que se conformó mensualmente, la AGN destaca que los niveles de referencia se calcularon

sobre la base de los reclamos ingresados en las licenciatarias en el segundo semestre del 1999 y no sobre todo el año. El ente pretende justificar la utilización de la fórmula de desvío estándar insesgado o “n-1” indicando que el promedio anual sobre los que se practica el análisis corresponde a los promedios del segundo semestre del año 1999; sin embargo, si se efectúa una comparación entre la fórmula utilizada por Enargas y la planteada por la AGN se pueden observar coincidencias y diferencias.

2- Las fórmulas antedichas están afectadas por raíz cuadrada, lo que representa un atributo matemático coincidente, por lo que se excluye del análisis.

3- A su vez, tienen igual numerador cuya variable es el promedio de todas y cada una de las licenciatarias (en el caso que nos ocupa, son los reclamos cada 1.000 usuarios), que en ambas fórmulas son idénticos. En este sentido, los datos pertenecientes a cada licenciataria son los mismos por lo que resulta indiferente que pertenezcan a un período anual, semestral o cualquier otra periodicidad debido a que lo que define el universo es que se tenga en cuenta la totalidad de las licenciatarias y no el período utilizado.

4- Los denominadores en cambio son diferentes. Efectivamente “n” es mayor que “n.(n-1)”, por lo tanto cualquier numerador, dividido por un denominador más grande, da como resultado un valor menor; en consecuencia, la tolerancia resulta ser menor. En función de ello y teniendo en cuenta lo ya expresado en el último párrafo del punto 3 se destaca que, al utilizar “(n-1)” el ente estaría quitando del cálculo a una licenciataria, es decir que está considerando sólo una parte del universo total, y como ya se manifestara éste nada tiene que ver con la periodicidad de los datos utilizados. Para mayor aclaración, si las licenciatarias fueran por ejemplo 12 y se tomaran los datos de 8 solamente, correspondería aplicar la fórmula de desvío estándar insesgado o “n-1”; sin embargo, en el caso de marras, el universo está constituido por 8 licenciatarias que constituyen el universo total considerado por el ente, esto estaría indicando que el denominador aplicado por el Enargas es el incorrecto, dado que, en esos casos, debe aplicarse la fórmula de desvío estándar sesgado. Respecto de los supuestos registros erróneos contenidos a fojas 18 del proyecto de informe, el ente no aporta pruebas que desvirtúen lo observado. Por todo ello la AGN destaca que, en función de lo expuesto en el cuarto párrafo, procede a reformular la observación 1 y a ratificar la 2, incorporando en dicha observación la referida a la evolución de los indicadores de calidad de los años 2003-2004, cuyo párrafo se transcribe a continuación: “2. [...] Asimismo, el resultado de la aplicación de los indicadores de calidad para el año 2004 exhibe una evolución negativa respecto a los del año 2003”.

Observación 4 de la AGN: 4. Algunas licenciatarias rectificaron el total de los datos informados por ellas en forma mensual, vencido el año.

Descargo del ente: en cuanto a la observación 4, el órgano regulador destaca que las rectificaciones se deben en su mayor parte a modificaciones que efectúan las empresas en la clasificación de los reclamos en procedentes o improcedentes. En ese sentido, indica que normalmente esto es realizado por aquellas empresas "...que debido a las distancias territoriales en las áreas licenciadas tienen oficinas comerciales que operan *off line*, recibiendo al término de cada mes informaciones provisorias, los cuales remiten a este organismo en orden a cumplir los plazos de remisión determinados en la resolución Enargas 1.192/99". Independientemente, manifiesta que las licenciatarias no pueden modificar la información del mes de diciembre más allá del 15 de enero, salvo expresas excepciones debidamente justificadas.

Respuesta AGN: lo expuesto por el auditado ratifica la observación, por lo cual se mantiene la misma.

Observaciones 3 y 5 de la AGN:

3. La página web del ente regulador exhibe valores erróneos alcanzados por las licenciatarias para cada indicador.

5. El ente no ha implementado controles internos adecuados en el sistema de control de indicadores de calidad del servicio comercial, establecidos por la resolución Enargas 1.192/99 y notas complementarias 4.519/98 y 4.064/99.

Descargo del ente: en lo que respecta a los errores invocados en la observación 3, el ente manifiesta en el apartado 4 del descargo que, salvo el indicado para la empresa Gas Natural BAN S.A. - índice inconvenientes en el suministro de gas domiciliario, donde hubo un error de transcripción, los restantes registros "son los mismos que figuran en el respaldo informático de la Gerencia de Regiones".

Respuesta AGN: en relación a la observación contenida en el punto 3, el ente reconoce un error de transcripción de los datos correspondientes a una de las seis licenciatarias, exhibidos en la página web del organismo, mas no aporta elementos que desvirtúen la observación respecto de los datos del resto de las licenciatarias, por lo que se mantiene la observación.

Respecto de la observación incluida en el punto 5, el ente ha ratificado la existencia de inconsistencia en la carga de los datos al sistema (excepto en 3 de los casos observados). En relación a estos últimos, ante la falta de presentación de documentación que permita validar lo sostenido, la AGN ratifica las observaciones.

Observación 6 de la AGN: se intercalan los distintos descargos del ente y las correspondientes respuestas de la AGN.

6. El ente no ajustó su accionar a los procedimientos internos establecidos, para la atención de usuarios, en el acta de directorio 65/95 (complementaria de la resolución Enargas 124/95).

– Descargo del ente: el ente expresa que cuando se dejó sin efecto la resolución Enargas 2.247/01 continuó aplicando las normativas y operatorias ya vigentes con anterioridad a su dictado, expresa que la citada resolución no hizo más que compilarlas en un único texto normativo. Manifiesta que por ello continuó vigente la resolución 124/95 en el punto en que se vincula con derechos de terceros y agrega que ello "...podría ser objeto de impugnación..." (sic).

Respuesta AGN: Las manifestaciones del ente no desvirtúan la observación, que se mantiene.

– Descargo del ente: en lo que respecta a los funcionarios responsables que no ajustaron su accionar a lo previsto en la resolución Enargas 2.247/01 señala: "que se desconoce cómo se determinaron las fechas de recepción de los reclamos, por cuanto existen distintas formas de recepción de los mismos", aclarando el momento en que son cargados en el sistema informático así como las demoras incurridas por el FR en dicha actividad.

Respuesta AGN: durante el trabajo de campo de la AGN el ente no indicó la metodología utilizada a fin de determinar las fechas de recepción, en función de ello se determinó como criterio al efecto el siguiente:

– En los telefónicos y personales se consideró la informada en el sistema.

– En los postales, debido a la carencia de fecha de recepción por parte del ente tanto en la nota como en la documentación que remite el reclamante, se partió de la fecha que constaba en la carta del usuario.

– En los ingresados vía fax se procedió a cruzar la fecha de éste con la que figuraba en el sistema.

Si bien no están normados los plazos para la derivación, y no obstante las justificaciones vertidas por el auditado los tiempos administrativos resultan excesivos.

– Descargo del ente: en cuanto a la falta de ingreso del número de reclamo otorgado por la licenciataria al sistema destaca que ello obedece por un lado a que el usuario reclama ante ese ente sin haberlo realizado previamente en la licenciataria, y por el otro cuando el reclamante exige que se le tome la queja. "En estas oportunidades, el FR hace uso de lo dispuesto en el artículo 6° en la resolución Enargas 124/95, exceptuando de tal requisito al reclamante, de considerarlo pertinente". Asimismo, expresa que esta situación también puede producirse cuando el usuario invoca haberse olvidado el número asignado por la empresa.

Respuesta AGN: lo expresado por el ente no aporta nuevos elementos para su consideración y podría ser verificado en próximas auditorías.

– Descargo del ente: respecto al ingreso del número de identificación del usuario en el campo destinado al número de reclamo de la licenciataria manifiesta haber instruido a los FR para evitar este error.

Respuesta AGN: lo expresado por el ente no aporta nuevos elementos para su consideración y podría ser verificado en próximas auditorías.

– Descargo del ente: en cuanto a las demoras detectadas en la emisión de las resoluciones de los reclamos aclara que lo observado corresponde sólo a sede central y señala que ello se debe a que las resoluciones firmadas por el gerente de Regiones, “si bien cumplen con los plazos perentorios, posteriormente recorren un circuito de verificación interna”, lo cual retrasa el envío de la resolución al reclamante y a la licenciataria. En esa inteligencia expresa que el procedimiento descrito contribuye a optimizar los controles administrativos internos.

Respuesta AGN: el circuito de verificación interna se interpreta como previo a la firma de la resolución por el gerente de Regiones, mal podría entonces generar atrasos en el trámite. Se ratifica lo observado.

– Descargo del ente: sobre la falta de asentamiento en el sistema de documentación que presenta el reclamante manifiesta que dichos antecedentes se componen de dos archivos: los datos asentados en el sistema informático y la documentación archivada en el legajo del reclamo; en función de ello los antecedentes, en algunas oportunidades, no son incorporados al sistema informático. A su vez, destaca que dicho accionar es “en beneficio de la celeridad, inmediatez e informalidad del procedimiento sumario establecido en las resoluciones Enargas 124/95 y 3.305/05 para la formulación, seguimiento y resolución de los reclamos”. Por lo antedicho, entiende que “el procedimiento no requiere ser modificado debido a que de igual manera los antecedentes figuran en la documentación de respaldo [...], que es la que de constituirse en caso formal, [...] es la que cuenta con valor jurídico”.

Respuesta AGN: si bien la auditoría comparte lo manifestado por el ente en cuanto a que la documentación archivada en el legajo del reclamo, al momento de constituirse en caso formal, es la única que cuenta con valor jurídico, también entiende que si ese órgano de control implementó un sistema para preservar los antecedentes, basado en un doble archivo (informático y soporte documental), es porque consideró y valorizó su necesidad y utilidad; en consecuencia, ambos archivos deben ser completos, máxime si se tiene en cuenta la posibilidad de extravío de legajos. En función de ello la AGN mantiene la observación.

– Descargo del ente: respecto de la carencia de fechas de recepción de la documentación aportada por el reclamante y de las respuestas de la licenciataria aclara que las fechas de recepción que no figuran en los archivos físicos aparecen en los

informáticos. Respecto a las notas de fecha posterior a la respuesta de la licenciataria, aclara que ello es así en el 100 % de los casos, dado que no correspondería emitir una nota para consideración del reclamante sin adjuntarle la respuesta recibida de la prestadora.

Respuesta AGN: en función de las manifestaciones del auditado se reconoce la existencia de un error, donde dice “fecha posterior” debió decir “fecha anterior”, por lo cual se modifica la redacción, a saber:

– “94 % de los casos tanto la documentación que adjunta el reclamante como las respuestas de las prestadoras carecen de fecha de recepción, esta deficiencia genera que se hayan detectado, en una cantidad reducida de casos, reiteraciones (6) y notas de verificación (otorgando 30 días para presentar conformidad o disconformidad) o de cierre (1) con una fecha anterior a la respuesta de la licenciataria.”

– Descargo del ente: en lo que hace a la carencia de constancia de envío del reclamo (vía fax) a la licenciataria manifiesta que ha instruido al respecto a los funcionarios responsables.

Respuesta AGN: lo manifestado por el ente podría ser verificado en futuras tareas de auditoría.

– Descargo del ente: respecto de las demoras en emitir reiteración, manifiesta haber instruido a los FR a efectos de evitar esa deficiencia.

Respuesta AGN: lo manifestado por el ente podría ser verificado en futuras tareas de auditoría.

– Descargo del ente: en cuanto a la demora incurrida en emitir la nota de cierre expresa que ello obedece a las consultas que se cursan a la licenciataria e inclusive a la posible intervención del asistente legal.

Respuesta AGN: lo manifestado por el auditado en su descargo no agrega nuevos elementos de juicio, por lo cual se mantiene la observación.

– Descargo del ente: respecto de la falta de envío de encuestas de opinión aclara que se remiten en todos los reclamos, sean éstos procedentes o improcedentes. Agrega que no todas son respondidas por los destinatarios, toda vez que ello no resulta obligatorio por el usuario.

Respuesta AGN: se reitera que la revisión de la AGN se limitó a aquellos casos de reclamos procedentes. No existiendo constancias de envío de la encuesta de opinión en los expedientes de reclamos, se ratifica lo observado.

– Descargo del ente: respecto de la falta de determinación de la procedencia o improcedencia de los reclamos tramitados en las agencias o delegaciones regionales aclara que tal información es dinámica y se va adecuando con el transcurrir de los meses. Asimismo, aclara que hasta no contar con todos los elementos de juicio, no puede determinarse si un reclamo es procedente o improcedente.

Respuesta AGN: del confornte con información posterior, suministrada por el auditado, se advirtió que los informes mensuales de consultas y reclamos no registraban en la casilla de "estado" la procedencia o improcedencia de los mismos sino hasta la conclusión del trámite, en virtud de las razones expuestas se elimina el comentario.

– Descargo del ente: en relación al tiempo de tramitación de los reclamos (92 días hábiles en sede central y 97 días hábiles en agencias y delegaciones regionales). Especifica el tiempo de tramitación de los reclamos corrientes y de aquéllos que son reiterados, a su vez prioriza el efectivo ejercicio de los derechos de los reclamantes. Considera que no resulta pertinente un análisis global de los plazos, a través de promedios de tiempos de tramitación, sino uno más adecuado a las circunstancias de cada caso.

Respuesta AGN: lo expresado por el ente no desvirtúa los promedios de duración del trámite integralmente considerado, por lo que se ratifica la observación.

Observación 7 de la AGN:

7. El ente emplea tiempos excesivos en la tramitación y resolución de los reclamos que derivaron en caso formal (expediente). Asimismo, no se da cumplimiento al plazo que establece el artículo 91 de la Ley de Procedimientos Administrativos para la resolución de los recursos jerárquicos (30 días).

Descargo del ente: en relación con el tiempo insumido para la resolución de los recursos jerárquicos interpuestos contra la resolución del FR, diferencia la función jurisdiccional ejercida por el ente de la función administrativa. Ello implica dar a cada recurso un trámite que se atenga a las circunstancias del caso, sin que sea menester un criterio unificado, más allá de la necesidad de mantener el debido proceso adjetivo.

Respuesta AGN: ante la ausencia de plazos que regulen la resolución de los casos formales la auditoría tomó como parámetro los que determina la Ley de Procedimientos Administrativos. Si bien la resolución de este tipo de recursos requiere de información adicional, medidas para mejor proveer, reevaluaciones tendientes a conocer la verdad material de lo realmente acontecido, el tiempo insumido al efecto resulta excesivo toda vez que si se toman los casos más significativos, tanto de los recursos resueltos como de aquellos que se encontraban pendientes, ese ente ha demorado, en más del 8 % de los casos, aproximadamente de 11 meses a un año y 10 días hábiles, y en el 17 % un año y 9 meses, respectivamente. Conforme lo señalado se mantiene la observación.

Observación 8 de la AGN:

8. El tiempo que promedia entre la determinación del incumplimiento hasta la emisión de la resolución sancionatoria supera los 260 días hábiles.

Descargo del ente: explica que la resolución Enargas 1.192/99 no suministra plazos específicos en la cuestión planteada, que no se vulneran los intereses de terceros y que se atiende al debido proceso adjetivo de las empresas imputadas.

Respuesta AGN: lo manifestado por el ente no modifica la observación, consecuentemente se mantiene la misma.

Observación 9 de la AGN:

9. Las notas regulatorias emitidas por el Enargas no cumplen con el requisito legal de la publicación.

Descargo del ente: manifiesta que en lo que respecta al procedimiento de atención y consultas de reclamos el contenido de las notas ha sido receptado por la resolución Enargas 3.305/05, actualmente vigente. Por otra parte, la resolución Enargas 3.240/05 establece que todos los actos administrativos emitidos por el directorio deben ser instrumentados mediante resolución, con lo cual se superarían las dificultades formales planteadas por la AGN.

Respuesta AGN: en función de lo expuesto se mantiene la observación en cuestión, pudiendo ser verificado en futuras tareas de auditoría lo afirmado por el organismo auditado.

Oscar S. Lamberto. – Ernesto R. Sanz. – Margarita B. Beveraggi. – Antonio Lovaglio Saravia. – Gerónimo Vargas Aignasse. – Jorge M. Capitanich. – Gerardo R. Morales.

ANTECEDENTES

1

Dictamen de comisión

Honorable Congreso:

Vuestra Comisión Parlamentaria Mixta Revisora de Cuentas ha considerado el expediente O.V.-165/06 mediante el cual la Auditoría General de la Nación comunica resolución aprobando informe de auditoría realizado en el Ente Nacional Regulador del Gas, referido a verificación del cumplimiento y evolución de los indicadores de calidad del servicio comercial, y descargo del organismo auditado; y, por las razones expuestas en sus fundamentos, os aconseja la aprobación del siguiente

Proyecto de resolución

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación

RESUELVEN:

1. Dirigirse al Poder Ejecutivo nacional solicitándole informe sobre las medidas adoptadas en atención a las observaciones formuladas por la Auditoría General de la Nación con motivo del informe realizado en el Ente Nacional Regulador del

Gas referido a la verificación del cumplimiento y evolución de los indicadores de calidad del servicio comercial.

2. 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, 8 de noviembre de 2007.

Oscar S. Lambert. – *Ernesto R. Sanz.* –
Margarita B. Beveraggi. – *Antonio*
Lovaglio Saravia. – *Gerónimo Vargas*
Aignasse. – *Jorge M. Capitanich.* –
Gerardo R. Morales.

2

Ver expediente 221-S.-2007.

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