



**CONTROL DE FACTURACIÓN**

**INFORME EJECUTIVO**

El presente tiene por objeto verificar los procedimientos de revisión y el funcionamiento de los controles internos, implementados por la Gerencia de Protección del Usuario (GPU), para el control de la facturación emitida por las Distribuidoras y Subdistribuidoras a los usuarios residenciales y SGP de servicio completo.

Se relevaron los procedimientos utilizados para la realización de auditorías, se verificaron los procesos instrumentados para la planificación de las actividades de control, el grado de ejecución del Plan Anual 2019 y su registración en la Base Unificada de Auditorías. Se consideró el respaldo de las observaciones, y la sustanciación y seguimiento de los procesos sancionatorios. Se relevaron las comunicaciones y la coordinación de actividades con las Delegaciones y otras unidades organizativas involucradas en las tareas de control. El período sujeto a revisión comprendió las actividades desarrolladas en el ejercicio 2019, contemplándose el seguimiento de los procesos iniciados. Se realizó el seguimiento de observaciones y recomendaciones (Informe UAI N.º 457), pendientes de regularización al 31/Dic/2020.

Las observaciones que, a juicio de esta UAI, se consideran más relevantes de acuerdo a los elementos de juicio obtenidos durante el desarrollo de las tareas son:

✓ *Relevamiento de Tributos Municipales (Ref. Observación C.3.1.1.)*

Si bien en los Informes de las Auditorías de Gestión de Facturación elaborados se listan los Tributos Municipales incluidos en las facturas muestreadas, no pudieron verificarse acciones posteriores por parte de la Gerencia de Desempeño y Economía que justifiquen el relevamiento incluido en el Programa de Trabajo vigente. *Se recomienda evaluar la procedencia de la inclusión de este relevamiento como punto de control en el Programa de Trabajo utilizado para la realización de las auditorías de control de facturación, y/o la reformulación de los alcances del control en la materia.*

✓ *Cierre de las auditorías (Ref. Observación C.4.1.)*

Se observó demora en la conclusión del análisis de los procesos de auditoría iniciados durante el 2019, pudiendo verificarse del registro de seguimiento del Plan Anual que el 33,33% de las auditorías programadas para el ejercicio no fueron



finalizadas. Resulta necesario que se concluya el análisis de la totalidad de los procesos de auditoría de control de facturación iniciados durante el 2019 que, según los registros de la Gerencia, se encuentran en estado de “A revisar”, emitiendo opinión respecto del estado de cada uno de los trámites en curso.

- ✓ *Supervisión y seguimiento de las Auditorías ejecutadas por las Delegaciones - Comunicación de las conclusiones (Ref. Observación C.4.2.)*

Se observaron casos que evidencian debilidades en el proceso comunicación de los resultados de la supervisión efectuada, respecto de auditorías ejecutadas por las Delegaciones que resultaron con Observaciones, desestimadas en el análisis de la GPU. *Se estima necesario que el procedimiento contemple la comunicación de los motivos de las desestimaciones efectuadas, fundamentalmente cuando las observaciones formuladas son dejadas sin efecto por no resultar significativas o por basarse en normativa/criterios erróneos. Ello, con el propósito de evitar su repetición en futura auditorías y permitir la retroalimentación del resultado del proceso de control.*

- ✓ *Control de Cumplimiento de la remisión de información y Declaraciones Juradas (Ref. Observación C.5.2.)*

Se observó una demora considerable en la tramitación de uno de los casos analizados (25% de la muestra), no habiéndose emitido el correspondiente Informe de Cierre a fin de evaluar el cumplimiento, por parte de la Distribuidora, de las presentaciones de los archivos electrónicos (vía SARI) y las DDJJ (F.1A) para el período 2019, así como el análisis de las inconsistencias detectadas en la información remitida al Organismo. *Resulta necesario que la Gerencia de Protección del Usuario concluya el análisis de los expedientes iniciados para controlar el cumplimiento de las presentaciones efectuadas durante el ejercicio 2019, respecto de la totalidad de las Prestadoras del Servicio de Distribución.*

- ✓ *Procesos Sancionatorios (Ref. Observación C.6.)*

Se observaron demoras en la sustanciación de los procesos sancionatorios, considerando el tiempo transcurrido desde la fecha de inicio de los procesos de control y el momento en que se notifican e imputan los incumplimientos detectados en las auditorías. *Se reitera la necesidad de impulsar las acciones que permitan garantizar un adecuado cierre del circuito de control de facturación, de forma tal que el resultado de las auditorías permita evaluar y merituar, en forma oportuna, los efectos de los incumplimientos observados. Se recomienda impulsar la tramitación de los procesos sancionatorios, procurando que su resolución ocurra en tiempos cercanos al período observado, a fin de evitar el riesgo de repetición de la conducta infractora por parte de las Prestadoras.*

*Se concluye que, en líneas generales, la Gerencia de Protección del Usuario ha implementado acciones suficientes para verificar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de facturación por parte de las prestadoras del Servicio de Distribución. Atento los cambios producidos en la estructura organizativa del Organismo, se entiende que resulta necesario intensificar los mecanismos de coordinación con la Gerencia Regional Delegaciones, reforzando*



*Ente Nacional Regulador del Gas*

*el seguimiento y completando el análisis de las auditorías que son ejecutadas por las Delegaciones. Asimismo, se deberán impulsar, conjuntamente con la Gerencia de Asuntos Legales, los procesos sancionatorios en curso. Resulta necesario reforzar la coordinación con la Gerencia de Desempeño y Economía, respecto de las tareas de control de la información remitida por las prestadoras, a fin de validar la calidad de la información disponible en la Base de Datos de Facturación, y optimizar los recursos informáticos disponibles para las tareas de apoyo a la revisión del proceso de facturación. En orden a optimizar la utilización de los recursos disponibles en el Organismo, se recomienda coordinar y reformular las verificaciones que actualmente realizan la Gerencia de Protección del Usuario y las Delegaciones, con aquellas que, en función de sus competencias específicas, corresponden a la Gerencia de Desempeño y Economía. A tal fin, resulta necesario que se establezcan mecanismos sistemáticos y periódicos de actualización de los Protocolos de información y los Programas de Trabajo, de modo tal de contemplar los cambios normativos que se produzcan, y que puedan afectar al proceso de facturación.*



## **INFORME ANALÍTICO**

### **A.- OBJETO**

Verificar los procedimientos de revisión y el funcionamiento de los controles internos implementados por parte de la Gerencia de Protección del Usuario (GPU), para el control de la facturación emitida por las Distribuidoras y Subdistribuidoras a los usuarios residenciales y SGP de servicio completo.

### **B.- ALCANCE**

A fin de cumplimentar el objetivo propuesto, se relevaron los procedimientos utilizados para la realización de auditorías a las Prestadoras del Servicio de Distribución, con referencia a la facturación a los usuarios residenciales y SGP de servicio completo, en función de los Cuadros Tarifarios vigentes, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento del Servicio de Distribución (RSD).

Se verificaron los procesos instrumentados para la planificación de las actividades de control, el grado de ejecución del Plan Anual 2019 y la registración de su ejecución en la Base Unificada de Auditorías.

Se consideraron los procedimientos internos aplicados por la GPU y por las Delegaciones, dependientes de la Gerencia Regional Delegaciones (GRD), para la realización de auditorías, el respaldo de las observaciones detectadas y, en su caso, la sustanciación y seguimiento de los procesos sancionatorios. Asimismo, se relevaron las comunicaciones y la coordinación de las actividades con las Delegaciones, y otras unidades organizativas involucradas en las tareas de control.

El período sujeto a revisión comprendió las actividades desarrolladas durante el ejercicio 2019, contemplándose el seguimiento posterior de los procesos iniciados en dicho período.

Asimismo, se realizó el seguimiento de las observaciones y recomendaciones formuladas en la auditoría anterior -Informe UAI N.º 457- que se encontraban pendientes de regularización al 31/Dic/2020.

#### **B.1.- Marco de referencia**

Para el desarrollo del presente trabajo, se tuvo en consideración la normativa que se enuncia a continuación:

- ✓ Ley N.º 24.076 y su reglamentación



*Ente Nacional Regulador del Gas*

- ✓ Reglas Básicas de la Licencia de Distribución (RBLD)
- ✓ Reglamento del Servicio de Distribución (RSD)
- ✓ Resoluciones ENARGAS referentes a la aprobación de los cuadros tarifarios vigentes para el período auditado
- ✓ Resoluciones ENARGAS I Nros. 409/08, 630/09, 694/09 y 4343/17, relacionadas con la segmentación y/o categorización para los usuarios Residenciales, “Consortios de P.H.” y “SGP”
- ✓ Resolución ENARGAS N° 658/98, metodología de facturación del Impuesto a los Ingresos Brutos
- ✓ Resoluciones ENARGAS relativas a la facturación de beneficios a usuarios de Tarifa Social, Ahorro por Consumo y/o "Fondo Fiduciario Art. 75, Ley 25565"
- ✓ Notas emitidas por el ENARGAS sobre aclaraciones en el proceso de liquidación a usuarios del servicio de Distribución de gas

Las funciones relativas a la verificación del cumplimiento normativo del proceso de facturación por parte de las Prestadoras, que conforme lo dispuesto en la Resolución ENARGAS N.º I/3403/15, correspondían a la ex-Gerencia de Regulación de Gestión Comercial (ex-GRGC), recaen actualmente denominada Gerencia de Protección del Usuario (en adelante GPU).

Según la estructura vigente, y de acuerdo a lo dispuesto por la RESOL-2021-103-APN-DIRECTORIO#ENARGAS (19/Abr/21), el “Área de Control de Gestión Comercial”, que depende funcionalmente de la GPU, tiene entre sus funciones:

1. *Evaluar el desempeño de las Prestatarias del servicio de distribución de gas por redes, verificando, a través de la implementación de auditorías y procedimientos de control, el cumplimiento de la normativa aplicable sobre aspectos inherentes a los procesos de facturación y a la emisión de liquidaciones de servicios públicos para usuarios Residenciales y SGP de servicio completo.*
2. *Elaborar y verificar el cumplimiento del Plan Anual de Auditorías del Área, instrumentando las medidas necesarias para la ejecución de las tareas operativas de campo.*
3. *Proponer, mediante el correspondiente informe técnico, la apertura de procesos sancionatorios a las Prestatarias del servicio ante inobservancias a la normativa aplicable, cuando los resultados de las tareas de control así lo ameriten.*
4. *Promover la emisión y actualización de la normativa y los procedimientos relacionados a la facturación al usuario, que deben llevar a cabo las empresas prestatarias del servicio de distribución de gas por redes.*

Por otra parte, y de acuerdo a lo dispuesto por la citada Resolución, el “Área de Coordinación, Planeamiento y Control Operativo Gerencial”, dependiente de la GPU, tiene entre sus funciones:

1. *Diseñar y gestionar un mecanismo de control de las Bases de datos de Facturación y Cobranzas de las prestatarias mediante el monitoreo del ingreso de información, de su calidad e integridad, que permita detectar y corregir errores y/u omisiones, a efectos de alcanzar los estándares de calidad y de confiabilidad.*
2. *Elaborar información estadística relacionada con los procesos informativos inherentes a la facturación y gestión de los usuarios, con el objeto de dar respuesta a los requerimientos que formulan las distintas gerencias del Organismo o de otros organismos del Estado.*



3. Verificar el grado de ejecución del Plan Anual de Auditorías de la Gerencia.

Por otra parte, mediante el dictado de la RESOL-2020-375-APN-DIRECTORIO#ENARGAS (10/Nov) se dispuso que el “Área de Análisis de Gestión y Estadísticas”, que dependía de la GPU, pase a depender de la Coordinación de Control Económico Regulatorio, en la órbita de la Gerencia de Desempeño y Economía (GDyE), bajo la denominación de “Área de Control de Calidad de la Información”. Dicha Área tiene, entre sus funciones:

1. Recibir y validar la información relacionada con facturación, cobranzas y usuarios remitida por las Licenciatarias de Transporte y de Distribución de gas por redes, y Subdistribuidoras.

**B.2.- Trabajo Realizado**

Mediante ME-2021-32016580-APN-UAI#ENARGAS (13/Abr) se requirió a la Gerencia de Protección del Usuario el detalle de las tareas de control del proceso de facturación llevadas a cabo durante el período sujeto a revisión, como así también los procedimientos utilizados, las herramientas de apoyo empleadas para la gestión y el seguimiento de los controles llevados a cabo por las Delegaciones.

Las tareas de control de facturación se dividen en:

- *Auditorías de Gestión de Facturación (AGF)*: verificaciones sobre los procedimientos empleados por las empresas prestadoras del Servicio de Distribución para la emisión de las Liquidaciones de Servicio Público (LSP) a sus usuarios Residenciales y SGP de servicio completo.
- *Aplicación de Cuadros Tarifarios (ACT)*: verificaciones sobre los Cuadros Tarifarios aplicados por las prestadoras del servicio a la facturación de los conceptos tarifarios Cargo Fijo y Cargo Variable, así como también beneficios tarifarios, en su caso, a usuarios Residenciales y SGP de servicio completo.

En base a la información obtenida de la BU Auditorías, se seleccionó una muestra al azar, exponiéndose en el cuadro que sigue su representatividad en relación al universo sujeto a revisión:

Subrubro	Universo	Muestra	Representatividad
Aplicación de Cuadros Tarifarios (ACT)	31	4	12.90%
Auditoría de Gestión de Facturación (AGF)	41	6	14.63%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>10</b>	<b>13.89%</b>

Se detallan a continuación los procedimientos de auditoría practicados para la realización del objeto del presente Informe:

- ✓ se relevó la metodología implementada para la planificación de las actividades de control y se analizó el grado de cumplimiento del Plan Anual 2019;



*Ente Nacional Regulador del Gas*

- ✓ se obtuvieron las guías, programas de trabajo e Instructivos utilizados para la realización de los controles, en los que se detallan los lineamientos para la ejecución de las actividades de control a llevar a cabo, tanto por la GPU como por las Delegaciones;
- ✓ se relevaron los procesos de validación y control de la información de facturación remitida por las Prestatarias a través del Sistema Automatizado de Remisión Informativa (SARI);
- ✓ se efectuó el seguimiento de las recomendaciones realizadas en auditorías anteriores (Informe UAI N° 457) pendientes de regularización al 31/Dic/2020;
- ✓ se efectuaron consultas al personal actuante en la realización de los controles.

Con respecto a la muestra seleccionada, se practicaron controles globales a fin de verificar:

- ✓ los controles practicados en las auditorías ejecutadas por las Delegaciones y la GPU, conforme lo estipulado en los programas de trabajo;
- ✓ el respaldo de los hallazgos en los papeles de trabajo agregados a los expedientes electrónicos (EE);
- ✓ el seguimiento de las observaciones e irregularidades detectadas en las auditorías ejecutadas por las Delegaciones y su análisis posterior por parte de la GPU, ya sea para el archivo de las actuaciones o, en su caso, para impulsar el inicio de un proceso sancionatorio;
- ✓ la comunicación de los resultados de las auditorías que tengan incidencia en tareas realizadas por otras áreas del Organismo;
- ✓ la registración de lo actuado en la Base Unificada de Auditorías (BU Auditorías).

Las tareas de campo se llevaron a cabo entre los meses de abril y junio de 2021, mediante trabajo remoto, en el marco de las medidas distanciamiento dispuestas por el Poder Ejecutivo Nacional.

### **C.- COMENTARIOS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**

A continuación, se exponen los comentarios, observaciones y recomendaciones que, a juicio de esta UAI, resultan más relevantes de acuerdo a los elementos de juicio obtenidos durante el desarrollo de las tareas.

#### **C.1.- Plan Anual de Auditorías 2019**

Actualmente, y en función de los cambios introducidos en la estructura, la Gerencia de Protección del Usuario tiene asignadas las funciones relativas a la evaluación del desempeño de las Prestadoras del Servicio de Distribución de gas por redes respecto de la correcta aplicación de la normativa vigente en materia de facturación. Atento la dispersión geográfica del universo sujeto a control, las actividades se realizan con la colaboración de las Delegaciones, a través de los requerimientos realizados por la GPU a la Gerencia Regional Delegaciones, de quien ellas dependen.



Así, la GPU elabora el Plan Anual de Auditorías, determinando el alcance de los controles a practicar a los distintos sujetos y la periodicidad de auditorías a ejecutar.

Cabe aquí recordar que las “Auditorías de Gestión de Facturación” (AGF) comprenden un control integral del proceso de facturación. En cambio, aquellas identificadas como “Auditorías de Aplicación de Cuadros Tarifarios” (ACT) son auditorías parciales que se realizan a efectos de constatar la correcta aplicación del cuadro tarifario aprobado para el sujeto auditado en el período sujeto a revisión.

Para la elaboración del Plan Anual y para la selección de los sujetos a auditar, la GPU contempla la realización de una auditoría por año a cada Prestadora. En el caso de Distribuidoras y SDB con más de 20.000 usuarios se realiza una AGF todos los años; en el caso de las SDB que tienen entre 5.000 y 20.000 usuarios se alterna entre una AGF y una ACT cada año. Para el resto de las SDB (con menos de 5.000 usuarios) se alterna haciendo una rotación de modo que cada dos ACT se les haga una AGF. De ello se desprende que, en un ciclo de tres (3) años se realizará por lo menos una auditoría integral de facturación (AGF) a todos los Sujetos activos del Sistema.

De las comprobaciones globales realizadas, con relación al período auditado (2019), pudo constatarse una adecuada programación de las auditorías, en base a los criterios previamente definidos, con relación a la cantidad de usuarios de la zona de incumbencia del sujeto y el alcance de la labor (ACT o AGF).

### **C.2.- Ejecución Plan Anual de Auditorías 2019 - Registración en la Base Unificada de Auditorías**

Respecto de lo planificado en materia de control de facturación, se observa una razonable ejecución del Plan Anual de Auditorías. Según los registros propios de la Gerencia (listado Excel remitido por correo electrónico), durante el 2019 se ejecutaron un total 72 auditorías (incluyendo tanto las Auditorías de Gestión de Facturación como las realizadas para la verificación de la Aplicación de Cuadros Tarifarios ).

En dicho listado pudo verificarse que, conforme lo establecido en el Programa de Trabajo vigente, se considera “Fecha de inicio” de la Auditoría la de la Nota de Inicio, siendo esa fecha la que rige la contabilización a los efectos de informar la ejecución de las Metas Físicas.

Según la información registrada en la BU Auditorías a la fecha de relevamiento, 68 se encontraban en estado de “Finalizadas” (con Informe de Auditoría), mientras que las restantes 4 (informadas como ejecutadas para las Metas Físicas) se encontraban registradas en estado de “Iniciadas” o “Pendientes”. Al respecto, pudo comprobarse que las 2 registradas como “Pendientes” se corresponden con AGF ejecutadas por GPU en Metrogas y Naturgy (incluida en la



*Ente Nacional Regulador del Gas*

muestra), y se encontraban finalizadas y con proceso sancionatorio iniciado. Es decir que restaba actualizar el registro en la BU Auditorías y la vinculación de la documentación de respaldo.

Observación:

Se observa que resta actualizar los registros de la Base Unificada de Auditorías, a fin de reflejar el estado de trámite de las Auditorías de Gestión de Facturación ejecutadas por la Gerencia de Protección del Usuario.

Recomendación:

*A fin de que el registro refleje el estado de trámite de las auditorías llevadas a cabo en materia de control de facturación, permitiendo su trazabilidad, resulta necesario que la Gerencia de Protección del Usuario complete las registraciones faltantes en la Base Unificada de Auditorías.*

**C.3.- Programa de Trabajo Aplicable**

Los lineamientos generales para el desarrollo de las tareas de control que deben realizar, tanto los auditores de Sede Central como los de las Delegaciones, son los que se establecen en los documentos elaborados por la Gerencia:

- Guías para la ejecución de las auditorías.
- Programa de Trabajo, en el que se identifican los ítems sujetos a control.
- Planillas de cálculo (Excel), en las que se respaldan los controles realizados respecto del proceso de facturación (papeles de trabajo).
- Instructivo para la selección de las muestras.
- Modelos de Nota de Inicio de Auditoría y de Informe.

De las revisiones practicadas sobre la muestra seleccionada no se ha observado un apartamiento significativo en la ejecución de las tareas de campo, respecto de los puntos de control establecidos en el programa de trabajo aplicable.

**C.3.1. Actualización del Programa de Trabajo - Comunicación y Capacitación de los auditores**

En función de las recomendaciones formuladas por esta UAI en Informes anteriores, la Gerencia procedió a modificar las herramientas de apoyo empleadas para la realización de las auditorías, considerando la evolución normativa en materia de facturación. Al respecto, mediante ME-2021-15103011-APN-GPU#ENARGAS, la GPU adjuntó a esta Auditoría un nuevo programa de trabajo (vigencia: 01/01/2020) en el que se evidencia la revisión y actualización de la normativa aplicable y la incorporación de controles tendientes a verificar el cálculo matemático del Impuesto al Valor Agregado de las facturas incluidas en la muestra.



**Recomendación:**

*Atento que en el Programa de Trabajo se detalla la normativa aplicable, para cada punto de control sujeto a revisión, se recomienda continuar arbitrando las medidas necesarias para establecer mecanismos sistemáticos de revisión y actualización periódica de los programas de trabajo aplicables en materia de control del proceso de facturación, a fin de mantener actualizadas las herramientas de apoyo empleadas por los auditores actuantes.*

*Considerando que las tareas de control son realizadas tanto por personal de la Gerencia de Protección del Usuario, como por auditores que desarrollan sus funciones en la órbita de las Delegaciones, que dependen funcionalmente de la Gerencia Regional Delegaciones, resulta necesario reforzar los mecanismos de coordinación y comunicación entre ambas Gerencias, a fin de que los cambios que se introduzcan en los procedimientos de control, sean comunicados en forma oportuna. Asimismo, se recomienda contemplar la conveniencia de realizar capacitaciones periódicas al personal involucrado en las tareas de control en los temas que, a criterio de la Gerencia sustantiva, resulte necesario reforzar en función de la evidencia recogida en las revisiones practicadas sobre las auditorías ejecutadas en años anteriores.*

**C.3.1.1.- Relevamiento de Tributos Municipales**

En el Programa de Trabajo vigente para la realización de las Auditorías de Gestión de Facturación (GRGC-P-CGC-01), apartado “Tributos Municipales”, se señala que “el auditor deberá listar en el papel de trabajo los tributos municipales que hubiera identificado en las facturas de la muestra, indicando entre otros datos, el tipo de usuarios alcanzado, su denominación tal como se observa en la factura, descripción de la fuente normativa municipal (...); y en el caso que la prestadora cuente con la autorización del ENARGAS para su inclusión en la factura, indicar la nota o normativa de aprobación correspondiente.” Asimismo, se señala que “...respecto de este tema, el auditor no emitirá conclusión, ya que el trabajo de campo consiste en un relevamiento con destino a la Gerencia de Desempeño y Economía. En este sentido, en el Informe, en un área específica bajo el título “Relevamiento de Tributos Municipales con Destino a GDyE”, se informará cuáles han sido los tributos municipales relevados de la muestra.”

En el relevamiento se observó que en uno (1) de los casos muestreados (AGF -Pampeana), el EE con Informe de Auditoría fue remitido a GDyE, devuelto y archivado en Jun/20 sin más trámite, no pudiendo verificarse acciones posteriores que justifiquen el pase de los actuados. En otro de los casos relevados (Naturgy) el EE no fue remitido a GDyE. En este caso, se detallan seis (6) Tributos Municipales (incluidos en las LSP muestreadas por GPU) que cuentan con autorización del Ente y ocho (8) en los que no se indica norma de aprobación alguna.

A fin de evaluar la utilidad del relevamiento que se realiza en las AGF y su comunicación a la GDyE, se efectuaron consultas a las Gerencias involucradas. Al respecto, la GPU manifestó que actualmente este punto del



programa de trabajo quedó obsoleto, motivo por el cual no se remitió el EE de Naturgy a GDyE.

Por su parte la GDyE manifestó que esa información no resulta relevante para los controles que realizan en materia de tributos locales, ya que las Licenciatarias remiten la información en cumplimiento del Art. 2 Inc. b) de la Resolución ENARGAS N.º 1976/2000<sup>1</sup>. Así, en el “Protocolo E” se describen los formatos y la estructura de datos a generar para remitir la información relativa al Régimen Tributario, que alimenta una base de datos a la que tiene acceso personal autorizado de la GDyE para sus actividades de control. Asimismo, se otorgaron permisos a usuarios de GDyE para acceder al “Reporte Tributos Locales-DIS” de la base de datos de Facturación.

Observación:

En las revisiones practicadas sobre la muestra se observó que, si bien en los Informes de las Auditorías de Gestión de Facturación elaborados se listan los Tributos Municipales incluidos en las facturas muestreadas, no pudieron verificarse acciones posteriores por parte de la Gerencia de Desempeño y Economía que justifiquen el relevamiento incluido en el Programa de Trabajo vigente.

Recomendación:

*Se recomienda evaluar, en conjunto con la Gerencia de Desempeño y Economía, la procedencia de la inclusión del relevamiento de Tributos Municipales, como punto de control en el Programa de Trabajo utilizado para la realización de las auditorías de control de facturación, y/o la reformulación de los alcances del control en la materia (v.g. verificar haya sido autorizada por el Ente la inclusión de los tributos municipales en las facturas emitidas por el Prestador).*

C.3.1.2. Aplicación de Cuadros Tarifarios Diferenciales - Cambios normativos Zona Fría - Coordinación de las tareas de Control

En el programa de trabajo vigente, entre otros puntos de control, se incluye la verificación las Tarifas Diferenciales. El objeto de dicho control es el de: “Verificar, para los usuarios de la muestra cuyos consumos se dan en zonas beneficiadas con el “Régimen de Subsidios en virtud del Art. 75 de la Ley N° 25.565”, la aplicación de los Cuadros Tarifarios Diferenciales aprobados por el ENARGAS. Ello implica evaluar la facturación del “Subsidio Zona” en los usuarios alcanzados.”

<sup>1</sup> Resolución ENARGAS N° 1976/2020 – Art. 2º.- “Las Licenciatarias deberán remitir al ENARGAS, con la periodicidad y en los plazos que para cada uno de los requerimientos se indica a continuación, la siguiente información: ...

b) Las Licenciatarias deberán presentar ante esta Autoridad Regulatoria, un detalle informativo del régimen tributario aplicable a la actividad al 31 de diciembre de cada año siguiendo los lineamientos definidos en el ANEXO VIII de la presente Resolución, dentro de los (30) días posteriores al cierre de ejercicio. De la misma manera deberán informar las variaciones ocurridas a dicho régimen dentro de los QUINCE (15) días de producidas las mismas ...”



*Ente Nacional Regulador del Gas*

Cabe aquí señalar que, en las auditorías incluidas en la muestra analizada por esta UAI, no se formularon observaciones respecto a la aplicación de los Cuadros Tarifarios Diferenciales.

A la fecha de elaboración del presente Informe ha sido sancionada la Ley N.° 27.637, por la cual se prorroga el Fondo Fiduciario de Consumos Residenciales de Gas (art. 75, Ley 25.565) hasta el 31/diciembre/2031, y se amplía el beneficio a usuarios de otras zonas del país.

**Recomendación:**

*Atendiendo a los cambios normativos, y a fin de dar acabado cumplimiento a las funciones asignadas al ENARGAS, esta UAI entiende que resulta necesario rediseñar y actualizar los programas de trabajo vigentes abarcando, de manera integral e integrada, los diversos aspectos que hacen a la verificación de la correcta aplicación de los Cuadros Tarifarios Diferenciales y a la aplicación del Régimen de Subsidios.*

*En ese sentido, y a fin de optimizar la utilización de los recursos disponibles en el Organismo, se recomienda coordinar y reformular las verificaciones que actualmente realizan la Gerencia de Protección del Usuario y las Delegaciones (que dependen de la Gerencia Regional Delegaciones), con aquellas que, en función de sus competencias específicas, corresponden a la Gerencia de Desempeño y Economía.*

**C.4.- Proceso de Control**

A fin de documentar las acciones de control la GPU, o en su caso la Delegación, inicia un expediente electrónico (EE).

**C.4.1.- Cierre de las auditorías**

A efecto de evaluar el estado de trámite de las auditorías incluidas en la muestra, se consideró como fecha de corte el 21/Abr/21.

*a) Auditorías de Aplicación de Cuadros Tarifarios: Pudo constatarse que el 75% de los casos incluidos en la muestra (3 de 4) se encontraban con el proceso finalizado a la fecha de corte. En dichos casos, luego de analizar el resultado de las auditorías y emitir el Informe de Pase a Archivo, la GPU dispuso la Guarda Temporal del EE. El caso restante (25%) se corresponde con una auditoría pendiente de análisis por parte de GPU, en la que se evaluará si corresponde el inicio del proceso sancionatorio en función de lo observado por la actual Delegación Sur. Según lo registrado por la Delegación, la misma se encontraba en estado de “Finalizada” en la BU Auditorías.*

*Conforme las verificaciones practicadas, el EX-2019-68508453-APN-AUCR#ENARGAS se encuentra para su análisis por parte de GPU desde el 17/Sep/19, observándose una demora de 582 días a la fecha de corte considerada. Al respecto, GPU informó que se había confeccionado el Informe Técnico de Imputación y que, una vez firmado y vinculado por GDE, se lo remitiría a GAL a fin de dar inicio al proceso sancionatorio correspondiente.*



**b) Auditorías de Gestión de Facturación:** Respecto de las AGF pudo constatarse que, a la fecha de corte, en el 83% de los casos muestreados (5 sobre 6) había finalizado el proceso de auditoría, y luego del análisis de la GPU se procedió a la guarda temporal del EE o se emitió Informe Técnico de Imputación.

En el caso restante la auditoría registrada como Iniciada en Distrigas (EX-2019-96934968-APN-AUCR#ENARGAS), no había sido ejecutada por el ex-CRRGLL (actual Delegación Santa Cruz).

Consultada la GPU, pudo confirmarse que esta última auditoría no fue realizada. Al respecto, informó que luego de emitirse Nota de Inicio al SDB la ex-UCRD solicitó prórroga para su ejecución (estimando su ejecución para Feb/2020). Luego, debido a las medidas de ASPO dispuestas en Mar/2020, se suspendió la realización de auditorías y aquellas en curso con las que no se contara con información suficiente. Atento ello la auditoría (con Nota de inicio de fecha 18/Oct/19) se encontraba pendiente de realización a la fecha de corte.

Asimismo, y ampliando en este caso la muestra de acuerdo a la información obtenida de los registros de seguimiento de la Gerencia de su Plan, pudo observarse que a la fecha de relevamiento se encontraban pendientes de análisis 24 procesos de auditoría, sobre un total de 72 iniciados durante el período sujeto a revisión (10 de ACT y 14 de AGF). Ello representa un 33,33% de las auditorías programadas para el ejercicio 2019.

**Observación:**

Se observó demora en la conclusión del análisis de los procesos de auditoría iniciados durante el 2019, pudiendo verificarse del registro de seguimiento del Plan Anual que el 33,33% de las auditorías programadas para el ejercicio no fueron finalizadas.

**Recomendación:**

*Resulta necesario que se concluya el análisis de la totalidad de los procesos de auditoría de control de facturación iniciados durante el 2019 que, según los registros de la Gerencia se encuentran en estado de “A revisar”, emitiendo opinión respecto del estado de cada uno de los trámites en curso.*

**C.4.2.- Supervisión y seguimiento de las Auditorías ejecutadas por las Delegaciones - Comunicación de las conclusiones**

Las Delegaciones remiten el EE con el resultado de la labor realizada (Informe de Auditoría) a la GPU para su evaluación y posterior tratamiento, ya sea disponiendo el archivo de los actuados en los casos que resulten sin observaciones, o el inicio de un proceso sancionatorio en los casos en que se adviertan incumplimientos a la normativa aplicable. Una vez revisado lo actuado por parte de los auditores intervinientes, la Gerencia elabora un “Informe Técnico de Imputación” o un “Informe para Archivo”, dependiendo del resultado de su análisis.

De la revisión efectuada sobre la muestra, se observó que en tres (3) de las seis (6) auditorías ejecutadas que fueron consideradas finalizadas y



remitidas a Guarda Temporal, las observaciones formuladas en los Informes de Auditoría labrados por las Delegaciones son desestimadas en el “Informe para Archivo” emitido por la GPU. Allí se explican los motivos de las desestimaciones, sin que tal circunstancia sea comunicada a la Delegación actuante a fin de su consideración. Al respecto la GPU confirmó que no efectúan comunicación alguna a la Delegación actuante y señaló que, a diferencia de lo que ocurría con la tramitación en expedientes físicos (en papel), al que no tenían acceso las Delegaciones (por cuanto eran iniciados y tramitados en Sede Central), desde la implementación del sistema GDE, las Delegaciones pueden acceder al contenido de los EE que ellas mismas generan.

Por otra parte, se observó un (1) caso en que el EE es remitido a Guarda Temporal sin advertir que no se había vinculado la totalidad de la documental generada durante la auditoría (v.g. anexos de la Nota de Inicio y respuesta del SDB al requerimiento efectuado). Al respecto, la GPU manifestó que desconoce el motivo por el cual el auditor interviniente no siguió el procedimiento establecido. Asimismo, señaló que cuando se recibe un EE en Sede Central, si el Informe indica “Sin Observaciones” (como en el caso observado), se procede a confeccionar el Informe de Pase a Archivo. Un control riguroso se efectúa en los casos de EE en que procede el inicio de un proceso sancionatorio, por cuanto en estos casos trasciende al Organismo.

Observación:

Se observaron casos que evidencian debilidades en el proceso comunicación de los resultados de la supervisión efectuada, respecto de auditorías ejecutadas por las Delegaciones que resultaron con Observaciones, desestimadas en el análisis de la GPU.

Al respecto se observó la Gerencia de Protección del Usuario, en los casos en que desestima hallazgos señalados en los Informes de Auditoría de las Delegaciones, asienta los motivos en el Informe de Pase a Archivo, procediendo a la Guarda Temporal de los expedientes, sin comunicarlos a los auditores actuantes a fin de que se notifiquen de la conclusión arribada por la Gerencia sustantiva.

Asimismo, se observó un (1) caso en el que no se completó la documental correspondiente a una auditoría labrada por una Delegación que resultó sin observaciones y se dispuso su pase a archivo, sin que la GPU advierta tal circunstancia al auditor actuante.

Recomendación:

*No obstante los auditores de las Delegaciones pueden consultar el contenido de los expedientes generados por GDE, esta UAI entiende que sería conveniente que el procedimiento contemple la comunicación de los motivos de las desestimaciones efectuadas por la Gerencia de Protección del Usuario. Fundamentalmente, cuando las observaciones formuladas por los auditores son dejadas sin efecto, ya sea por no resultar significativas o por basarse en normativa/criterios erróneos. Ello, con el propósito de evitar su repetición en futuras auditorías. Para ello, se recomienda establecer algún mecanismo que permita la retroalimentación del resultado del proceso de control (v.g. pase*



*electrónico del EE a fin de que el auditor interviniente tome conocimiento de las desestimaciones formuladas, previo al archivo de los actuados).*

*Asimismo, y a fin de que los expedientes reflejen lo actuado en forma completa, se recomienda instruir a los auditores respecto de la necesidad de vincular la totalidad de la documentación generada en el marco de la auditoría, ello independientemente del resultado de los controles efectuados.*

### **C.5.- Bases de datos y herramientas informáticas para control de la facturación**

#### **C.5.1.- Registración de la Base de Datos Control de Facturación en el “Registro de Bases de Datos Personales”**

En el marco de la Política de Seguridad de la Información, y lo señalado en el Informe UAI N.º 457 (C.4.3.2.- Base de facturación), se había sugerido analizar la legislación aplicable en materia de almacenamiento de datos en las bases del Organismo, a los efectos dar cumplimiento a la normativa vigente (Ley N.º 25.326 - Protección de los Datos Personales).

Al respecto, se verificaron las acciones llevadas a cabo para el resguardo y protección de la información remitida por las Prestadoras sobre facturación de servicios regulados, en cumplimiento de la legislación aplicable. Conforme lo relevado, pudo comprobarse que el Organismo inició acciones a fin de registrar la base de datos de Facturación en el Registro Nacional de Bases de Datos Personales. En ese sentido, el 24/Ene/20 se inició por TAD la inscripción de la Base de Datos de Facturación (EX-2020-05454460-APN-DNPDP#AAIP).

De las verificaciones efectuadas por GDE, esta UAI pudo comprobar que dicho expediente había sido remitido a Guarda Temporal el 16/Abr/20 por la DNPDP, comunicándose al Ente que debía iniciarse un nuevo trámite porque se habían consignado datos erróneos en el formulario TAD de inscripción.

Comunicada tal situación por esta auditoría al agente de la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicación que originó el expediente, se procedió a iniciar un nuevo trámite por TAD para la inscripción de la Base de Datos “Control de Facturación” (EX-2021-52149203-APN-DNPDP#AAIP). Previo a ello, y a fin de salvar el error cometido anteriormente, debió inscribirse al ENARGAS a fin de habilitarlo para registrar sus bases de datos públicas (EX-2021-52140131-APN-DNPDP#AAIP). Cabe señalar que, a partir de dicha inscripción, el Organismo quedó habilitado para continuar registrando las bases de datos que se considere necesario, en el marco de las disposiciones contenidas en la Ley de Protección de los Datos Personales.

Finalmente, con fecha 11/Jun/2021, la GTIC comunicó a esta UAI que la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales confirmó que los datos y documentos presentados han sido incorporados al registro “Registro Nacional de Bases de Datos Públicas” en el Legajo Nº: RL-2021-52438333-APN-DNPDP#AAIP.



### C.5.2.- Control de Cumplimiento de la remisión de información y Declaraciones Juradas

Conforme lo informado por la GPU, se efectúan controles de integridad y consistencia de los datos informados vía SARI por las Prestadoras, efectuándose diversos cruces de información entre las tablas de Facturación (FDU), Usuarios (USR) y Cobranzas (CMD). Así, para cada uno de los controles previstos, definieron el objetivo de control, el riesgo asociado y la acción correctiva que corresponde realizar, en cada caso.

Durante el 2019 la ex Gerencia de Regulación de la Gestión Comercial efectuó la constatación del cumplimiento de la remisión de los datos del proceso de facturación, por parte de las Prestadoras del servicio de distribución de gas, como así también la validación y control de la información de la base de datos creada al efecto. En ese sentido, anualmente, y como cierre del proceso de control de las presentaciones mensuales efectuadas por las Distribuidoras y SDB (según el Protocolo vigente), se elaboraba un Informe en el que se concluía respecto del:

- cumplimiento de plazos de presentación de los archivos vía SARI;
- cumplimiento de plazos de presentación de las DDJJ (por Prestador y año);
- análisis de la consistencia de la información, producto de los procesos automatizados aplicados en la base de facturación.

Al respecto, se efectuó la revisión de los expedientes electrónicos iniciados para el control de cumplimiento de las presentaciones efectuadas durante el período Ene-Dic/2019, por tres (3) SDB y una (1) Distribuidora de las incluidas en la muestra, a saber:

Prestador	Expediente Electrónico	Estado
Distrigas	EX-2019-12335231-APN-GRGC#ENARGAS	Trámite finalizado
Coop. Hernando	EX-2019-12337744-APN-GRGC#ENARGAS	Trámite finalizado
Hidenesa	EX-2019-12199077-APN-GRGC#ENARGAS	Trámite finalizado
Naturgy	EX-2019-12512704-APN-GRGC#ENARGAS	Pendiente de cierre

Cabe señalar que en los 3 casos finalizados la GPU emitió un Informe de Cierre evaluando el cumplimiento de las presentaciones de los archivos electrónicos remitidos vía SARI y de las DDJJ, para el período Ene-Dic/2019. Allí, si bien en varios períodos mensuales se detectaron demoras en las presentaciones, se concluye que las faltas descriptas en el informe pueden considerarse infracciones menores (conforme Inc. 10.4.2. de las RBLD), razón por la cual se las exime del inicio del proceso sancionatorio, procediéndose al archivo de las tramitaciones, mediante el pase de los EE a Guarda Temporal.

En el caso de Naturgy, no se habían vinculado al expediente las DDJJ de Nov y Dic/19 ya presentadas al Organismo, y restaba la emisión del correspondiente Informe de Cierre. Asimismo, faltaba realizar el análisis de la respuesta recibida de la Distribuidora (Dic/19), con relación a las inconsistencias



*Ente Nacional Regulador del Gas*

detectadas y señaladas por la Gerencia respecto de la información remitida al Organismo, vía SARI.

Observación:

Se observó una demora considerable en la tramitación de uno (1) de los cuatro (4) casos analizados en la muestra (25%), no habiéndose emitido el correspondiente Informe de Cierre a fin de evaluar el cumplimiento, por parte de la Distribuidora, de las presentaciones de los archivos electrónicos (vía SARI) y las DDJJ (F.1A) para el período 2019, así como el análisis de las inconsistencias detectadas en la información remitida al Organismo.

Recomendación:

*Resulta necesario que la Gerencia de Protección del Usuario concluya el análisis de los expedientes iniciados para controlar el cumplimiento de las presentaciones efectuadas (vía SARI) durante el ejercicio 2019, respecto de la totalidad de las Prestadoras del Servicio de Distribución, disponiendo para ello los recursos que considere convenientes.*

C.5.3.- Revisión del Protocolo de Información

Conforme lo señalado en el punto anterior, en el caso de Naturgy no se había efectuado el análisis de las inconsistencias en la información de facturación remitida vía SARI, las que fueron comunicadas a la Distribuidora manifestando que se habían detectado inconsistencias en 5.258 casos de usuarios informados con fecha de baja desde Ene/18, que luego (durante 2019), se continuaron informando con fecha de baja en blanco (archivos USR).

De acuerdo a lo verificado en los registros del Organismo (GDP), la Distribuidora remitió nota de respuesta a las inconsistencias con fecha 19/Dic/19 (no vinculada al EE a la fecha de relevamiento). Conforme lo manifestado por GPU, las inconsistencias observadas podrían tener su origen en una combinación entre las características propias del sistema comercial de la Distribuidora y las limitaciones del Protocolo vigente. Por tal motivo, podrían no resultar imputables a la empresa, por cuanto se originarían en una definición del actual protocolo de información, que no contemplaría aspectos propios del sistema de facturación de la Distribuidora.<sup>2</sup> Al respecto, señalaron que, con los cambios que se proyecta introducir al Protocolo vigente, no volverían a producirse inconsistencias como la observada en el caso incluido en la muestra.

Respecto del grado de avance del proyecto de modificación del Protocolo, GPU informó que ya se han recibido las respuestas de las Distribuidoras al proyecto remitido en consulta por el Ente, y se encuentran efectuando los

---

<sup>2</sup> Comercialmente la empresa da de “baja” al usuario cuando no está activo para la facturación (p.ej. cuando se suspende el servicio por falta de pago), cuando para el Protocolo actual el usuario estaría habilitado, no es usuario dado de “baja” porque continúa activo el servicio. El nuevo Protocolo contemplaría esta situación, permitiendo a las Licenciatarias informar al usuario como inactivo para el sistema de facturación, a pesar de estar habilitado el servicio.



últimos ajustes. Una vez concluido el Informe Intergerencial, se elevará para su aprobación e implementación un nuevo Protocolo de información.

**Recomendación:**

*Resulta necesario completar la revisión y ajuste del Protocolo vigente de modo tal que los controles analíticos que se practiquen sobre la información remitida vía SARI permitan garantizar la calidad de la información que se almacena y procesa en la base de datos de facturación del Organismo.*

*Considerando que tanto la Gerencia de Protección del Usuario, como la Gerencia de Desempeño y Economía tienen entre sus competencias la realización de controles relativos a diversos aspectos que hacen al proceso de facturación, resulta necesario reforzar los mecanismos de coordinación y comunicación, a fin de consolidar los recursos aplicados en la constatación de la calidad de la información que integra la base de datos.*

*Asimismo, resulta necesario reforzar los mecanismos análisis de las inconsistencias que se detecten, evaluando en qué medida afectan los controles que realiza el Organismo en materia de facturación, implementando, en su caso, las acciones correctivas que se crea conveniente.*

**C.6.- Procesos Sancionatorios**

Respecto de los casos analizados en que, como resultado de los controles realizados, correspondía iniciar un proceso sancionatorio pudo comprobarse que:

- en un (1) caso (HIDENESA), cursadas 3 intimaciones y ante la falta de remisión de la documentación requerida para el inicio de la auditoría, la Delegación Sur remitió el EE a GPU para su análisis, adjuntando el Informe de Auditoría con observaciones (17/Sep/19), a fin de imputar el incumplimiento al SDB. A la fecha de corte el EE se encontraba en análisis en GPU y pendiente de remisión a GAL para dar inicio al proceso sancionatorio;
- en dos (2) de los casos (Naturgy y Coop. Hernando), GPU emitió Informe Técnico de Imputación, remitiéndose las actuaciones a GAL con fecha 20/Sep y 20/Nov/20, respectivamente. A la fecha de corte, ambos EE tramitaban en GAL para la emisión de los correspondientes dictámenes jurídicos, previos a la emisión de las Notas de Imputación.

**Observación:**

Respecto del análisis de la muestra, se observaron demoras en la sustanciación de los procesos sancionatorios, considerando el tiempo transcurrido desde la fecha de inicio de los procesos de control y el momento en que se notifican e imputan los incumplimientos detectados en las auditorías relativas al control de facturación a los Sujetos auditados.

**Recomendación:**

*Continuando con lo recomendado en Informes anteriores, se reitera la necesidad de impulsar las acciones que permitan garantizar un adecuado cierre del circuito de control de facturación, de forma tal que el resultado de las auditorías permita*



*Ente Nacional Regulador del Gas*

*evaluar y merituar, en forma oportuna, los efectos de los incumplimientos observados.*

*Para ello, se recomienda asignar los recursos necesarios a fin de que la Gerencia de Protección del Usuario concluya el análisis de las auditorías realizadas, ya sea por los auditores de la propia Gerencia, como las ejecutadas por las Delegaciones, a su requerimiento.*

*Respecto de las auditorías que resultan “Con observaciones”, y de proceder la imputación, se recomienda impulsar la tramitación de los procesos sancionatorios a fin de que su resolución ocurra en tiempos cercanos al período de facturación observado. Ello, a fin de evitar el riesgo de repetición de la conducta infractora por parte de las Prestadoras. A tal fin, se recomienda establecer mecanismos de seguimiento de los procesos sancionatorios en curso, a fin de impulsar su tratamiento en tiempos oportunos, por parte de la Gerencia de Asuntos Legales.*

### **C.7.- Seguimiento Informe UAI N.º 457 - Control de Facturación**

Conforme el relevamiento efectuado, se expone a continuación el seguimiento de las observaciones que al 31/Dic/20 se encontraban pendientes de regularización, conforme los registros del SISAC:

#### **C.7.1.- Documentación y cierre de las auditorías - Procesos sancionatorios. Seguimiento acciones encaradas (Ref. Informe UAI N.º 457 - C.3.3)**

En el Informe anterior se observaron debilidades en los procesos de control arbitrados para el seguimiento de las actividades desplegadas, y debilidades en el seguimiento de la activación del proceso sancionatorio derivando en la repetición de la conducta infractora por parte del sujeto. En ese sentido, esta UAI recomendaba reforzar los mecanismos implementados para el monitoreo de la labor, instruir a los auditores sobre la evaluación final de las inobservancias al Régimen Tarifario, e impulsar los mecanismos pertinentes para la tramitación de los procesos sancionatorios, en tiempos oportunos, con otras áreas del Organismo.

Al respecto, la GPU manifestó que, si bien siempre se mantuvo un contacto fluido con los ex-Centros Regionales (hoy Delegaciones) en cuanto a la realización de las auditorías brindando la asistencia necesaria para el cumplimiento de los objetivos, en función de los cambios en la estructura del Organismo con la creación de la Gerencia Regional Delegaciones (Área de Planificación y Gestión, y Área de Consultas, Reclamos y Auditorías Administrativas) se tomará contacto para identificar áreas o esquemas de trabajo que permitan una mejora continua en los procesos de control y en la coordinación entre ambas Gerencias.

#### **Seguimiento:**

De las revisiones y las consultas efectuadas durante la presente auditoría, con relación a la coordinación entre la GPU y las Delegaciones, actualmente dependientes de la Gerencia Regional Delegaciones, pudo observarse que, ante los diversos cambios producidos en la estructura organizativa del Organismo, continúa resultando necesario reforzar los mecanismos de coordinación con las unidades organizativas que intervienen en el proceso de control de facturación. A



*Ente Nacional Regulador del Gas*

tal fin, resulta necesario continuar reforzando las actividades de cierre de los procesos de control iniciados por las Delegaciones y, en su caso, impulsar la prosecución de los procesos sancionatorios iniciados, a fin de su resolución en tiempos oportunos.

Estado: Sin Acción Correctiva Informada - No Aplica

C.7.2.- Soporte de las actividades de control. Información disponible para la gestión - Seguimiento acciones encaradas (Ref. Informe UAI N.º 457 - C.4.2.)

Se recomendó reforzar los mecanismos para la optimización de los recursos informáticos de apoyo disponibles en el Organismo, para llevar a cabo las tareas de revisión del proceso de facturación. A tal fin, se recomendaba rever la parametrización del aplicativo “Sistema AGF”, a los efectos de contar con reportes rutinarios y consistentes que faciliten las tareas de evaluación del desempeño de las Prestadoras, respecto del régimen tarifario, como así también los requerimientos de las distintas áreas del Organismo, respecto de la integridad y consistencia de la información remitida por las prestadoras y almacenada en las bases de datos.

Seguimiento:

Durante la presente auditoría se informó que se continúa trabajando en la revisión de un nuevo Protocolo de información en materia de facturación (SARI\_Protocolo\_FCU\_DS\_v50\_Rev00). Habiéndose recibido ya las respuestas formuladas por las Distribuidoras al proyecto remitido en consulta, se encontraban efectuando ajustes al vigente y elaborando el correspondiente Informe Intergerencial, previo a su elevación y aprobación. Consultada la Gerencia respecto de los plazos para su implementación, no pudieron precisarse, por cuanto deben intervenir varias áreas del Organismo en su revisión.

Por otra parte, el proyecto de modificación del aplicativo informático solicitado oportunamente a la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicación, se encontraría subordinado a la definición e implementación del nuevo Protocolo de facturación, como paso previo a la consideración del desarrollo de los controles de facturación.

Estado de trámite: Con Acción Correctiva Informada - Subsanación según detalle.

#### **D.- OPINIÓN DEL AUDITADO**

El contenido del presente Informe fue puesto en conocimiento de la Gerencia de Protección del Usuario, mediante ME-2021-66681046-APN-UAI#ENARGAS, a fin de que efectúe las consideraciones y comentarios que estime corresponder.

A continuación, se reseña la opinión del auditado (ME-2021-70067863-APN-GPU#ENARGAS) y las consideraciones de esta Auditoría Interna.



**D.1.- Ejecución Plan Anual de Auditorías 2019 - Registración en la Base Unificada de Auditorías (Ref. Observación C.2.)**

Opinión del Auditado: Se informa que se actualizó la Base Unificada de Auditorías cargando los registros correspondientes a ambas auditorías que figuraban como “Pendientes”, correspondientes a las AGF de Metrogas y Naturgy realizadas por GPU, las que ya se encuentran en estado de “Finalizadas”.

Comentario del Auditor: *Atento que el auditado informa que se regularizó la registración faltante y habiéndose verificado tal situación en la Base Unificada de Auditorías, se considera regularizada la presente observación.*

Estado: *Regularizada - Cumplimiento Recomendación.*

**D.2.- Relevamiento de Tributos Municipales (Ref. Observación C.3.1.1.)**

Opinión del Auditado: La GPU manifestó que, como ha sido informado en consultas formuladas, el punto relativo al relevamiento de Tributos Municipales quedó incluido en el programa de trabajo y devino obsoleto a partir del dictado de la Resolución ENARGAS N° I-4530/17 en la que se aprobó la metodología para la inclusión en la factura de tributos locales y demás normativa complementaria y concordante, con lo que se fue conformando una base unificada con sus respectivos códigos de SARI, que originalmente no existía, lo que había motivado tal relevamiento. En tanto el relevamiento (cuyo objeto era que GDyE pudiera ir conformando su base de tributos locales en función de su estado), ya no resulta procedente, se sacará el punto en la próxima actualización del programa de trabajo.

Comentario del Auditor: *Lo manifestado por el auditado fue considerado al momento de la auditoría. La GPU indicó que procederá a eliminar el relevamiento de Tributos Municipales del Programa de Trabajo, por cuanto ya no resulta procedente. Se verificará en futuras auditorías, la implementación de la recomendación formulada por esta UAI en relación a la actualización del Programa de Trabajo en la materia.*

Estado: *Con acción correctiva informada - Subsanación según detalle.*

**D.3.- Cierre de las auditorías (Ref. Observación C.4.1.)**

Opinión del Auditado: GPU manifestó que se encuentran abocados a esa tarea. No obstante, señala que el hecho imprevisto que significó la pandemia, no solo produjo impacto en las condiciones de trabajo y la adaptación que todos hemos tenido que hacer, sino que además implicó que, en post de la protección de los usuarios, se debiera emitir -con las urgencias que imponía la propia situación de emergencia-, una serie de normativas y requerimientos de trabajo sobrevinientes a los habituales: DNU 311/20, Resolución ENARGAS N° 25/20; Resolución ENARGAS N° 35/20, Resolución ENARGAS N° 422/20 con la intervención del sistema de facturación a Metrogas a los efectos de la auditoría integral, etc., solo por citar algunos ejemplos que, sumado a los requerimientos propios del cambio de gestión



*Ente Nacional Regulador del Gas*

y estructura, implicaron posponer tareas habituales, lo que produjo lógicas demoras como la observada por esa UAI.

Comentario del Auditor: La GPU manifiesta que se encuentran abocados a la tarea de cierre de los procesos de auditoría iniciados durante el 2019, reconociendo y justificando las demoras observadas por esta UAI. Atento ello, se mantienen la observación y recomendación formuladas. En futuras auditorías, se verificará el oportuno cierre de los procesos de control de facturación, por parte de la GPU.  
Estado: En implementación - Subsanación según detalle.

#### **D.4.- Supervisión y seguimiento de las Auditorías ejecutadas por las Delegaciones - Comunicación de las conclusiones (Ref. Observación C.4.2.)**

Opinión del Auditado: GPU manifiesta que se evaluará contemplar algún mecanismo de comunicación al respecto.

Comentario del Auditor: Atento lo manifestado por el auditado, se mantiene la observación formulada. En futuras auditorías, se verificarán las acciones implementadas por GPU, con relación a lo recomendado por esta UAI.  
Estado: Con acción correctiva informada - Subsanación según detalle.

#### **D.5.- Control de Cumplimiento de la remisión de información y Declaraciones Juradas (Ref. Observación C.5.2.)**

Opinión del Auditado: La GPU señala que, durante el año 2020, el Área de Análisis de Gestión y Estadísticas, responsable del control de cumplimiento de la remisión de información y declaraciones juradas vía SARI, se encontraba en pleno proceso de análisis de todos los expedientes del año 2019. Con Fecha 10/11/2020, mediante RESOL-2020-375-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, se modificó la dependencia funcional del área en cuestión, la que pasó a funcionar en la órbita de la Gerencia de Desempeño y Economía, trasladando los recursos humanos afectados a la tarea de control y seguimiento de los expedientes del área a dicha Gerencia. Por este motivo, no fue posible concluir las tareas de análisis correspondientes a todos los expedientes de 2019.  
Se asignarán los recursos necesarios para finalizar las tareas pendientes.

Comentario del Auditor: La GPU reconoce las demoras observadas y señala los cambios producidos en la estructura organizativa del Organismo, situación contemplada durante la auditoría. Asimismo, indica que asignará los recursos necesarios para finalizar las tareas pendientes. Se verificará su regularización en futuras auditorías.  
Estado: Con acción correctiva informada - Subsanación según detalle.

#### **D.6.- Procesos Sancionatorios (Ref. Observación C.6.)**

Opinión del Auditado: Respecto de las demoras en la sustanciación de los procesos sancionatorios, vale lo expresado en el punto “C.4.1.- Cierre de las Auditorías”. Corresponde señalar también que, con el correr de los años se han ido



incrementando en el área tareas sobrevinientes, más allá de las propias funciones establecidas en la RESOL-2021-103-APN-DIRECTORIO#ENARGAS (19/Abr/21), en relación a las auditorías que esa UAI evalúa.

A pesar de esta creciente carga laboral, desde el área siempre se ha puesto predisposición y los mejores y mayores esfuerzos a todos los requerimientos que surgen, ya sea de la propia evolución normativa, como de proyectos, análisis, informes, notas, etc.

Por otra parte, esta Gerencia efectúa periódicamente gestiones de seguimiento de los procesos sancionatorios con las áreas involucradas, las que están orientadas a acelerar la tramitación de los procesos. Sin perjuicio de ello, no puede dejar de considerar la UAI que, otras gerencias del Organismo (GAL, SD) tienen participación directa en la ejecución del proceso sancionatorio.

No obstante, continuaremos multiplicando los esfuerzos en orden a dar continuidad a dichos procesos y reducir las demoras observadas.

*Comentario del Auditor: La GPU expone las circunstancias y justifica las demoras observadas en la tramitación de los procesos sancionatorios, señalando la participación que tienen otras Gerencias en su tramitación. Asimismo, manifiesta que multiplicarán los esfuerzos en orden a dar continuidad y reducir las demoras observadas. Atento ello, se mantienen la observación y recomendación formuladas y, en futuras auditorías, se verificarán las acciones encaradas a fin de impulsar el cierre de los procesos sancionatorios, en tiempos cercanos al período de facturación observado.*

*Estado: Sin acción correctiva informada - no aplica.*

## **E.- CONCLUSIÓN**

De la labor de control efectuada se permite concluir que, en líneas generales, la Gerencia de Protección del Usuario ha implementado acciones suficientes para verificar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de facturación, por parte de las prestadoras del Servicio de Distribución.

Atento los cambios producidos en la estructura organizativa del Organismo, se entiende que resulta necesario intensificar los mecanismos de coordinación con la Gerencia Regional Delegaciones, reforzando el seguimiento y completando el análisis de las auditorías que, en materia de control de facturación, son ejecutadas por las Delegaciones. Asimismo, se deberán impulsar, conjuntamente con la Gerencia de Asuntos Legales, los procesos sancionatorios en curso.

Asimismo, resulta necesario reforzar la coordinación con la Gerencia de Desempeño y Economía, respecto de las tareas de control de la información remitida por las prestadoras, a fin de validar la calidad de la información disponible en la Base de Datos de Facturación, y optimizar los recursos informáticos disponibles para las tareas de apoyo a la revisión del proceso de facturación.



*Ente Nacional Regulador del Gas*

Finalmente, y en orden a optimizar la utilización de los recursos disponibles en el Organismo, se recomienda coordinar y reformular las verificaciones que actualmente realizan la Gerencia de Protección del Usuario y las Delegaciones, con aquellas que, en función de sus competencias específicas, corresponden a la Gerencia de Desempeño y Economía. A tal fin resulta necesario que se establezcan mecanismos sistemáticos y periódicos de actualización de los Protocolos de información y los Programas de Trabajo, de modo tal de contemplar los cambios normativos que se produzcan, y que puedan afectar al proceso de facturación.