



CONTROL DE FACTURACIÓN

INFORME EJECUTIVO

El presente tiene por objeto verificar los procedimientos de revisión y los controles internos implementados por el ENARGAS, para el control de la facturación emitida por las Distribuidoras y Subdistribuidoras a los usuarios del servicio público de distribución de gas por redes.

Se relevaron y analizaron los procedimientos utilizados para la realización de auditorías a las Distribuidoras y Subdistribuidoras, relacionadas con la facturación a los usuarios del servicio de gas por redes, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Servicio de Distribución. El período sujeto a revisión comprendió las actividades llevadas a cabo durante el ejercicio económico 2022. Se efectuó el seguimiento de las observaciones y recomendaciones realizadas en auditorías anteriores (Informes UAI Nros. 457 y 491), pendientes de regularización al 31/Dic/2022.

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:

✓ *Planificación de actividades. Sujetos objeto de control. Subdistribuidoras (Obs. C.1)*

Se constataron debilidades en el proceso de selección de los sujetos objeto de control para la revisión del proceso de facturación a los usuarios. Es así que no se pudo obtener evidencia sobre controles efectuados a Subdistribuidoras, con excepción de Redengas SA, sobre aquellos temas auditados por la Coordinación de Control Económico Regulatorio (CCER). *Por ello, se entiende necesario reforzar las tareas preparatorias de planificación, desarrollando planes ciclo que permitan asegurar la revisión del universo de los Sujetos para el control de la facturación a los usuarios del servicio de distribución de gas natural.*

✓ *Evidencia de las verificaciones practicadas. Aspectos de control de la normativa vigente. Seguimiento de auditorías anteriores (Obs. C.3)*

Se verificaron debilidades en los procesos de control interno aplicados en el control sobre la gestión de la facturación de la Prestadora. En tal sentido, solo se pudo constatar la realización de comprobaciones globales (por importes mensuales) sobre la carga tributaria local autorizada por el ENARGAS, para su inclusión en la facturación al usuario del servicio de distribución de gas. *Por ello, y de forma complementaria a labor referida, se sugiere que la GPU revea como punto de control la constatación del correcto cálculo de la carga tributaria*



Ente Nacional Regulador del Gas

local liquidada en los servicios públicos de los usuarios Residenciales y SGP de servicio completo.

✓ *Procesos Sancionatorios. Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores (Obs. C.5)*

Continúan observándose debilidades en la resolución de la posible conducta infractora detectada en la auditoría de facturación. *Por ende, se sugiere que se arbitren las medidas pertinentes para la activación del proceso sancionatorio que permita evaluar los efectos de las inobservancias detectadas, en tiempos cercanos al período de facturación observado.*

✓ *Nuevo protocolo de información. Grado de avance en la implementación (Obs. C.6.1)*

Se observaron atrasos en la implementación del Protocolo FCU-DS, relativo a la remisión de información relativa a Facturación, Cobranzas, Usuarios y Subsidio, por parte de las Prestadoras. *Por ello, se recomienda rever los plazos establecidos para la implementación del protocolo citado, considerando los antecedentes en la validación de la consistencia de los datos requeridos, que permita garantizar su efectiva aplicación.*

Se concluye que la Gerencia de Protección a Usuario (GPU) y la Coordinación de Control Económico Regulatorio (CCER), dependiente de la Gerencia de Desempeño y Economía, han implementado las acciones suficientes para verificar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de facturación por parte de las Prestadoras del Servicio de Distribución. Al respecto, la GPU ha receptado las recomendaciones efectuadas a través de las mejoras introducidas en el proceso de cierre de las auditorías ejecutadas, así como también, junto con la colaboración de otras unidades organizativas, la optimización en el desarrollo de los recursos para la recepción de la información requerida a las Prestadoras, vía el Sistema Automático de Remisión Informativa (SARI). No obstante ello, se entiende necesario que esa Gerencia arbitre mayores mecanismos de control para verificar la correcta facturación de los aspectos tributarios incluidos en la facturación del servicio, así como impulsar, conjuntamente con la Gerencia de Asuntos Legales, la tramitación de las inobservancias detectadas al Marco Regulatorio en tiempo oportuno. A su vez, resultaría necesario que la CCER instrumente mayores controles sistémicos que permitan garantizar el correcto desempeño de todos los sujetos objeto de control, así como el cierre de las actividades desplegadas para la validación de la calidad de información recibida de la facturación del servicio por parte de las Prestadoras. Para ambas unidades se entiende necesario reforzar las metodologías de trabajo para la utilización, en forma íntegra y oportuna, de los mecanismos informáticos disponibles para la gestión, asistencia y soporte de la actividad desplegada. Todo ello, a fin de fortalecer el sistema de control interno para el desarrollo de las labores realizadas sobre el cumplimiento del Marco Regulatorio en materia de facturación.



INFORME ANALÍTICO

A.- OBJETO

Verificar los procedimientos de revisión y los controles internos implementados por el ENARGAS, para el control de la facturación emitida por las Distribuidoras y Subdistribuidoras a los usuarios del servicio público de distribución de gas por redes.

B.- ALCANCE

A fin de cumplimentar el objetivo propuesto se relevaron y analizaron los procedimientos utilizados para la realización de auditorías a las Distribuidoras y Subdistribuidoras, relacionadas con la facturación a los usuarios del servicio de gas por redes, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Servicio de Distribución.

Para ello se tuvieron en consideración los métodos de selección de las muestras, los procedimientos de auditoría aplicados, el respaldo fehaciente de las observaciones detectadas en los papeles de trabajo, la comunicación de las conclusiones para la toma de decisiones, y, en su caso, la aplicación del régimen sancionatorio vigente.

El período sujeto a revisión comprendió las actividades llevadas a cabo durante el ejercicio económico 2022. En aquellos casos en los que surgieron temas relacionados con otro período al señalado, se han aplicado los correspondientes procedimientos puntuales para su comprobación.

B.1.- Normativa

A fin de verificar el cumplimiento del objetivo propuesto, se ha tenido en consideración la siguiente normativa:

✓ Ley N.º 24.076 y su reglamentación (Decretos Nros. 1738/92 y 2255/92).

✓ Reglamento de Servicio de Distribución (Resolución ENARGAS N.º I-4313/17, y sus modificatorias Resoluciones ENARGAS Nros. I-4325/17, RESFC-2019-223-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, RESFC-2019-203-APN-DIRECTORIO#ENARGAS y RESFC-2019-275-APN-DIRECTORIO#ENARGAS).

✓ Resolución ENARGAS N.º 658/98, metodología de facturación del Impuesto a los Ingresos Brutos.

✓ Resoluciones ENARGAS Nros. I-409/08, I-630/09, I-694/09 e I-4343/17, relacionadas con la segmentación y/o categorización para los usuarios Residenciales, Consorcios de P.H. y SGP.



Ente Nacional Regulador del Gas

✓ RESOL-2022-426-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, aprobatoria de la “Metodología y procedimiento informativo niveles segmentación”, el “Modelo de Declaración Jurada - Prestadoras que adquieren gas natural por cuenta propia”, y el “Modelo de Declaración Jurada - Subdistribuidoras”.

✓ RESFC-2018-6-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, metodología para la inclusión de tributos locales en la factura del servicio.

✓ RESFC-2018-30-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, lineamientos para la inclusión de determinados conceptos en las facturas del servicio de distribución de gas por redes.

✓ Régimen de Subsidios en virtud del Art. 75 de la Ley N.º 25.565, y su ampliatoria Ley N.º 27.637 (Régimen de Zona Fría).

✓ Resoluciones sobre facturación de beneficios a usuarios de Tarifa Social y/o por Ahorro del Consumo.

✓ Resoluciones ENARGAS referentes a la aprobación de los cuadros tarifarios vigentes para el período auditado.

✓ Notas emitidas por el ENARGAS sobre aclaraciones en el proceso de liquidación a usuarios del servicio de distribución de gas.

B.2.- Trabajo Realizado

Para el desarrollo del presente trabajo se tuvieron en cuenta las funciones asignadas, en la materia objeto del presente, dentro de la estructura orgánica. Mediante ME-2023-45799307-APN-UAI#ENARGAS y ME-2023-45838289-APN-UAI#ENARGAS, se comunicó a la Gerencia de Protección de Usuarios (GPU) y a la Coordinación de Control Económico Regulatorio (CCER) dependiente de la Gerencia de Desempeño y Economía (GDyE), respectivamente, el inicio de la auditoría y se requirió el detalle de las tareas de control del proceso de facturación durante el período relevado (año 2022), como así también de las herramientas de apoyo empleadas para la gestión y seguimiento de esa labor.

En base a la información remitida, se determinó el universo sujeto a revisión y se seleccionó aleatoriamente la muestra. A continuación se exponen los datos correspondientes:

Unidad Organizativa	Auditoría	Univer-so	Mues-tra	Significativi-dad
GPU	Aplicación de Cuadros Tarifarios (ACT)	34	7	20,59%
	Gestión de Facturación (AGF)	36	8	22,22%
	Alta de usuarios (AU)	21	2	9,52%
	Aplicación de Tasa de Interés (ATI)	21	3	14,29%
	Consumos Estimados (CE)	14	2	14,29%
	Total		126	22
CCER	Control Tarifario Grandes Usuarios	10	2	20,00%
	Aplicación de intereses por Mora (Grandes Usuarios)	10	2	20,00%
	Aplicación de Tasas y Cargos	10	2	20,00%



Total	30	6	20,00%
-------	----	---	--------

En el Anexo I, adjunto al presente Informe, se describen los temas expuestos en el cuadro, en base a los programas de trabajo suministrados por las unidades para el desarrollo de las tareas de control.

Resulta oportuno señalar que, en función del objetivo propuesto, quedan fuera del alcance del presente trabajo los procedimientos administrativos internos concernientes al programa de cortes y rehabilitaciones elaborado por GPU, y de financiaciones de instalaciones internas, redes externas y artefactos asociados al servicio de gas confeccionado por CCER.

A continuación, se detallan los procedimientos de auditoría aplicados para la presente labor:

✓ Se realizaron entrevistas no estructuradas con el personal interviniente en la temática relevada.

✓ Se realizó una revisión conceptual de la metodología de trabajo implementada para la planificación de las actividades. Para ello, se amplió el alcance de la labor considerando la información de los períodos 2021 y 2023.

✓ Se verificó el grado de cumplimiento del Plan de Auditorías. Para ello se tuvieron en cuenta las actividades desplegadas en los ejercicios cerrados 2021 y 2022. En caso de corresponder, se analizaron los desvíos informados, teniendo en cuenta la información suministrada por las unidades organizativas sobre la ejecución de las metas para los años citados.

✓ Se efectuaron comprobaciones globales de razonabilidad sobre los registros de apoyo empleados para el seguimiento de la actividad. Se verificó la calidad de la información provista por la base de datos del Aplicativo Unificado de Auditorías (BDUAuditorías).

✓ En base a la muestra seleccionada, y teniendo en cuenta los programados de trabajo relevados, se practicaron los siguientes procesos de control interno, a saber:

○ Pruebas de cumplimiento con relación a las constataciones practicadas en materia de control de facturación, y lo determinado en los Instructivos o Programas de Trabajo correspondientes.

○ Consistencia del respaldo documental de la actividad desplegada para la toma de decisiones.

○ Revisiones conceptuales relativas al seguimiento de las observaciones e irregularidades detectadas producto de las constataciones efectuadas por las unidades auditadas y las Delegaciones. Cabe señalar que, las actividades de control de facturación se realizan con la colaboración de las Delegaciones dada la dispersión geográfica de las Prestadoras.



Ente Nacional Regulador del Gas

✓ Comprobaciones globales sobre el grado de sistematización de la información resultante de las auditorías, y su cruce con las tareas de otras áreas del Organismo relacionadas con la temática tratada.

✓ Se relevó una muestra de expedientes electrónicos (EE) conformados para respaldar las actividades desplegadas en materia de recepción y validación de la información de facturación, cobranzas y usuarios, provista por las Licenciatarias de Transporte, Distribución y Subdistribuidoras a través del Sistema Automático de Remisión Informática (SARI). Para ello, se seleccionaron al azar tres expedientes correspondientes a una Distribuidora y dos Subdistribuidoras.

✓ Se efectuó el seguimiento de las recomendaciones realizadas en auditorías anteriores (Informes UAI Nros. 457 y 491) sobre la temática bajo análisis.

Las tareas de campo se desarrollaron durante los meses de mayo a junio del año en curso.

C.- COMENTARIOS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

A continuación, se enuncian 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.- Planificación de actividades. Sujetos objeto de control. Subdistribuidoras

En respuesta a los requerimientos de información las unidades organizativas remitieron los Planes de Auditorías del período 2021/2023, así como los antecedentes utilizados para su elaboración.

En dicha planificación se establece el alcance de las actividades a realizar para la evaluación del desempeño de las Prestadoras respecto de la correcta facturación del servicio de distribución de gas. A su vez, teniendo en cuenta la dispersión geográfica del universo objeto de control, la Gerencia de Protección al Usuario (GPU) considera la participación de las Delegaciones en la etapa de elaboración del Plan.

En el Anexo I, adjunto al presente Informe, se detallan los procedimientos administrativos internos confeccionados para el cumplimiento del objetivo planteado.

Asimismo, mediante el dictado de la RESOL-2021-322-APN-DIRECTORIO#ENARGAS se dispuso la implementación de un plan extraordinario de auditoría y control de gestión de todas las Subdistribuidoras. Para ello, en el Anexo adjunto a la Resolución (parte pertinente), se expusieron los lineamientos con carácter enunciativo y no limitativo para la realización de las auditorías de



Ente Nacional Regulador del Gas

Aplicación de Cuadros Tarifarios por parte de la GPU. Al respecto, en base a la documentación suministrada por esa Gerencia, pudo constatarse la adecuación del Plan Operativo correspondiente al año 2021, a fin de dar cumplimiento a lo instruido en la Resolución.

En este sentido, caben las siguientes consideraciones en el proceso de selección de los Sujetos objeto de control para la confección del Plan Operativo.

La GPU prevé la selección de todas las Distribuidoras, y en función de ello define la programación de las actividades de control referidas en el Anexo I del presente Informe. En cambio, para las Subdistribuidoras se establece una frecuencia para la ejecución de las tareas teniendo en cuenta el agrupamiento de esas Prestatarias en tres grupos preestablecidos en función de la cantidad de usuarios. Así se determina que el grupo con más usuarios es el que se asemejara a una Distribuidora para la programación de las actividades de control. Para los otros dos grupos se planifican las auditorías de forma tal que en un ciclo de dos a tres años (dependiendo del grupo de la SDB) se practiquen los controles referidos.

Por otra parte, la Coordinación de Control Económico Regulatorio (CCER), dependiente de la Gerencia de Desempeño y Economía, prioriza a todas las Distribuidoras para la selección de la muestra, y para las Subdistribuidoras solo considera a Redengas SA, en base a la significatividad del volumen de sus operaciones.

Cabe señalar que las labores desplegadas por las unidades organizativas referidas son complementarias para la verificación del cumplimiento normativo en materia de facturación. A título ejemplificativo, se puede mencionar que en el programa de trabajo de GPU denominado AGF (Auditoría de Gestión de Facturación) se expone que “...las Tasas y Cargos y los montos que eventualmente se facturen asociados a las tareas que ellas involucran, no forman parte del objeto de control del presente procedimiento, por cuanto se trata de una auditoría específica de la Gerencia de Desempeño y Economía”.

Esta Unidad tuvo acceso en modo consulta al CUBO de información sobre los datos informados por las Prestadoras vía SARI. Este medio informático es una herramienta de consulta sobre datos históricos, a través de una base de datos multidimensional que contiene la información consolidada de las distintas estructuras de datos de facturación. Como resultado de ello, se visualizó que el 68,25% del universo de las SDB (43 sobre un total de 63) había remitido datos relativos a las tasas y cargos facturados en año 2022. El 11,63% de ese porcentaje (5 sobre 43 casos) había informado un monto total de facturación por ese concepto superior al facturado por la SDB Redengas SA.

Observación:

Se constataron debilidades en el proceso de selección de los sujetos objeto de control para la revisión del proceso de facturación a los usuarios. Es así que, del relevamiento practicado sobre las actividades realizadas por la Coordinación de



Ente Nacional Regulador del Gas

Control Económico Regulatorio (CCER), no se pudo obtener evidencia sobre controles efectuados a Subdistribuidoras, con excepción de Redengas SA.

Recomendación:

Se entiende necesario reforzar las tareas preparatorias para la planificación de las actividades a desarrollar, recopilando la información pertinente de la base de facturación y efectuando un análisis de los riesgos asociados a las actividades a controlar; todo ello a fin de garantizar una mayor efectividad en la aplicación de los recursos del Organismo para el control de la facturación a los usuarios del servicio de distribución de gas natural. Para ello, se sugiere comenzar a desarrollar planes ciclo que permitan asegurar la revisión del universo de los sujetos en un plazo definido, así como en caso de considerarlo necesario solicitar la colaboración de las Delegaciones para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

C.2.- Metodología de registración. Aplicativo Unificado de auditorías. Metas Físicas

Para el registro de las auditorías realizadas por las unidades organizativas se implementó, en el entorno de los aplicativos de uso común del Organismo - Aplicenter, una herramienta informática denominada “Aplicación Unificada de Auditorías” (BDUAuditorías), como forma de establecer un procedimiento interno, integral e integrado, para el circuito administrativo denominado “Registro de Auditorías”. En dicho aplicativo se registra el Plan Operativo (PO), y luego se realiza su seguimiento mediante la carga de la ejecución de las auditorías programadas. En caso de corresponder, el sistema permite también el registro de las auditorías requeridas en una etapa posterior a la confección del Plan (auditorías no planificadas).

Asimismo, a requerimiento de la Oficina Nacional de Presupuesto (ONP), se cuenta con otro sistema de medición de la actividad regulatoria denominado “e-PEF” para el ingreso de la programación de las Metas Físicas (cuantificación de las auditorías), así como de su ejecución.

Cabe señalar que las Delegaciones registran las auditorías requeridas por las unidades técnicas en la BDUAuditorías, previa supervisión de la Gerencia Regional de Delegaciones (GRD).

De las comprobaciones realizadas se constataron las siguientes circunstancias a considerar sobre la información suministrada por los sistemas descriptos.

Del cotejo de datos se constató que una auditoría informada por GPU como ejecutada en el primer trimestre del año 2021 para las Metas Físicas (MF), no se encontraba registrada en la BDUAuditorías. De la consulta realizada, se comunicó que corresponde a la realización de una auditoría no programada en el año 2020 requerida por la Máxima Autoridad (Resolución RESOL-2020- 422-APN-DIRECTORIO#ENARGAS).



Continuando con el cotejo de datos, se verificó que la BDUAuditorías permite el cierre del circuito administrativo de una auditoría en una fecha significativamente posterior a la fecha de corte determinada para la cuantificación de las metas realizadas al cierre del ejercicio. Por ejemplo, en el reporte del sistema remitido a esta Unidad sobre las auditorías realizadas por la CCER en el año 2022, se puede visualizar que no se habían ejecutado las 10 auditorías programadas de Control Tarifario Unbundling; circunstancia que condice con la información de Metas Físicas de ese ejercicio. Ahora bien, en base a la generación de un nuevo reporte en una fecha (24/05/2023), posterior al primer reporte citado, se constató la actualización del estado de los respectivos registros como finalizadas. Al respecto, se comunicó que esas auditorías no se reprogramaron para el siguiente período (2023), puesto que la mayor parte de los recursos empleados para la tarea correspondían al período cerrado.

Observación:

Se verificaron inconsistencias en los mecanismos de control interno arbitrados para la registración y medición de las labores realizadas al cierre del año calendario. Es así que, en el caso de la CCER se comprobó la continuidad de carga de datos en la BDUAuditorías sobre el cumplimiento del Plan de Auditorías, de forma extemporánea a la fecha de cierre determinada para la medición de las metas físicas de ese Plan. Esta circunstancia incide en la información remitida sobre la ejecución de las Metas Físicas (MF), como así también en los datos suministrados por la BDUAuditorías en diferentes fechas posteriores al cierre del ejercicio consultado. Por otra parte, si bien es un solo caso, se comprobó que GPU informó una auditoría para las MF que no se encontraba registrada en la BDUAuditorías.

Recomendación:

Resultaría pertinente la implementación de mayores mecanismos de control interno que permitan garantizar la adecuada exposición de las actividades desplegadas en el año calendario a través de la BDUAuditorías, y su correlato con los datos relativos a la ejecución de las Metas Físicas de ese período.

C.3.- Evidencia de las verificaciones practicadas. Aspectos de control de la normativa vigente. Seguimiento de auditorías anteriores

En el Anexo I del presente Informe se detallan los Instructivos y Programas de Trabajo elaborados por las Unidades Organizativas, que establecen los lineamientos generales para el desarrollo de las tareas por parte del personal de la propia Gerencia, o Coordinación, así como por las Delegaciones en caso de corresponder.

De las pruebas de cumplimiento practicadas sobre la muestra seleccionada por esta Unidad, no se ha observado un apartamiento significativo en la ejecución de las tareas de campo respecto de los puntos de control establecidos en los Programas de trabajo.



Ente Nacional Regulador del Gas

Ahora bien, en la auditoría anterior (Obs. C.3.1.1.- Informe UAI N.º 491) se recomendó a la GPU a evaluar 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.

En respuesta a ello, se comunicó que ese aspecto de control se eliminó de las pautas definidas para el desarrollo de la actividad; situación corroborada en el programa de trabajo denominado Auditoría de Gestión de Facturación que se encuentra en vigencia desde el mes de Junio del año 2022.

Cabe señalar que, por medio de la Resolución RESFC-2018-6-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, se aprobó la última metodología de autorización de Tributos Locales que permite a las Prestatarias la inclusión en la factura de servicio, y por línea separada, los montos resultantes de la aplicación de las alícuotas de tributos (que incide en los costos del servicio), y que no fuera contempladas en la Base de la Revisión Tarifaria Integral al momento de determinar las tarifas vigentes. En dicha norma se autoriza, además, que las Subdistribuidoras puedan trasladar a sus clientes los conceptos tributarios facturados por las Distribuidoras a éstos.

A su vez, para cada tributo provincial o municipal, se establece que las Distribuidoras y Redeñas presenten, con una periodicidad anual, un balance entre los importes abonados a los fiscos respectivos y los montos incluidos en la facturación a sus usuarios. El saldo resultante se compensará a favor de los usuarios, o de la Prestataria, en base a la metodología descripta en el Anexo I de la citada norma.

Al respecto, de las tareas de relevamiento se observa que el Organismo emitió diversas notas a las Prestadoras en el mes de mayo del corriente año autorizando a facturar las diferencias resultantes de los balances tributarios de años anteriores (1/04/2017 al 31/03/2022) para la totalidad de las categorías de usuarios, de acuerdo con los saldos determinados en las auditorías practicadas y notificadas a los Sujetos. Resulta oportuno señalar que, si bien se encuentra fuera del alcance del presente trabajo, la CCER realiza auditorías sobre los tributos locales corroborando por totales mensuales la correspondencia entre las DDJJ presentadas por los Sujetos a los Fiscos respectivos, los montos abonados por ese concepto, y los importes incluidos en las facturas a sus usuarios, así como su correlato con las registraciones contables.

Continuando con lo instruido en las Notas, resulta oportuno señalar que se notifica a las Prestadoras sobre la realización de las auditorías que se consideren pertinentes para verificar el correcto traslado de las diferencias de los balances citados en la factura de los usuarios respectivos conforme lo establecido, como así también, de haber efectuado las devoluciones correspondientes de acuerdo a la normativa aplicable.

Observación:



Ente Nacional Regulador del Gas

Se verificaron debilidades en los procesos de control interno aplicados en el control sobre la gestión de la facturación de la Prestadora. Es así que no se obtuvo evidencia suficiente sobre la verificación del correcto cálculo de la carga tributaria local autorizada por el ENARGAS, para su inclusión en la facturación al usuario del servicio de distribución de gas. No obstante ello, cabe señalar que la CCER realiza comprobaciones globales sobre el saldo resultante entre los importes abonados a los fiscos, en concepto de tributos locales, y los montos incluidos en la facturación a sus usuarios (por montos mensuales), en función del régimen de información del punto X del Anexo I de la RESFC-2018-6-APN-DIRECTORIO#ENARGAS.

Recomendación:

Considerando que en el período 2023 se autorizó a las Prestadoras a la compensación, en la facturación a sus usuarios, de las sumas derivadas de las diferencias constatadas por el ENARGAS sobre los balances tributarios provinciales y municipales correspondientes a los últimos cinco años, resultaría oportuno implementar mayores controles sobre la metodología de trabajo adoptada para la verificación del comportamiento de la Prestadora en materia de facturación. Por ello, y de forma complementaria a la actividad desplegada por la CCER en este tema, se sugiere que la GPU revea como punto de control la constatación del cálculo de la carga tributaria local liquidada en los servicios públicos de los usuarios Residenciales y SGP de servicio completo.

C.4.- Circuito administrativo de auditoría. Seguimiento de auditorías auditorías anteriores

En base a las verificaciones practicadas en materia de facturación del servicio de distribución de gas, las Unidades Organizativas proceden a evaluar las inobservancias al Marco Regulatorio detectadas, para luego proponer las medidas correctivas que se consideran pertinentes y, en caso de corresponder, promover el inicio del proceso sancionatorio. Para el resguardo de esa tarea se procede a la apertura de un expediente electrónico (EE) por auditoría, a través del sistema de “Gestión Documental Electrónica” (GDE). En caso de no formularse observaciones se procede a la guarda temporal del EE.

C.4.1. Cierre del proceso

En la auditoría anterior (Obs. C.4.1.- Informe UAI N.º 491) se constataron demoras en la conclusión del análisis de los procesos de auditoría, iniciados por la Gerencia de Protección al Usuario, durante el año 2019. En tal sentido, en esa oportunidad el 33,33% de las auditorías programadas para el ejercicio no se encontraban finalizadas (24 sobre un total de 72).

Seguimiento:

En las tareas de seguimiento, la GPU comunicó que en el año 2022 arbitraría las medidas necesarias para regularizar el hallazgo descripto. En esa línea, esta Unidad evidenció una mejora en el cierre del circuito de control de la actividad



Ente Nacional Regulador del Gas

programada, verificándose un porcentaje de ejecución del 97,22% del Plan relevado en su oportunidad (70 auditorías sobre un total de 72).

Al respecto, de las comprobaciones realizadas en la presente auditoría resulta pertinente señalar que se encontraban finalizadas todas las auditorías requeridas en la muestra seleccionada. Es decir, el resultado de la labor fue analizado por la GPU procediéndose al archivo de la documentación, o bien se encuentran con un proceso sancionatorio iniciado, si así correspondiere.

La misma situación se constató para los casos seleccionados respecto de la actividad desplegada por la CCER.

Comentario del Auditor:

Como resultado de las revisiones globales practicadas se observa que la GPU comenzó a implementar medidas necesarias que permitan garantizar un adecuado cierre del circuito administrativo de auditorías, de modo que el resultado de esa tarea sea oportuno para la toma de decisiones respecto del cumplimiento del régimen tarifario.

Estado:

Regularizada.

C.4.2. Supervisión de la actividad desplegada 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 lo actuado en los casos que resulten sin observaciones, mediante la elaboración de un “Informe de pase a Archivo”; o con el inicio de un proceso sancionatorio, a través de la confección de un “Informe Técnico de Imputación” donde se advierten los incumplimientos a la normativa aplicable.

Al respecto, en la auditoría anterior (Obs. C.4.2.- Informe UAI N.º 491) se observaron debilidades en el proceso comunicación de los resultados de la supervisión efectuada, que resultaron en ciertos casos que contenían observaciones de las Delegaciones que fueron desestimadas en el análisis de la GPU, sin evidencia de su retroalimentación a los auditores actuantes. A su vez, en un caso no se pudo constatar el respaldo de la auditoría efectuada (papeles de trabajo), sin que la GPU advierta tal circunstancia al auditor actuante de la Delegación.

Seguimiento:

Del relevamiento efectuado en la presente auditoría, continúan observándose debilidades en la retroalimentación del resultado del proceso de supervisión cuando las observaciones formuladas por los auditores intervinientes de las Delegaciones son dejadas sin efecto por la GPU. Al respecto, como resultado de las tareas preliminares, esa Gerencia informó que durante el año en curso se establecería un procedimiento que permita regularizar la temática planteada.



Ente Nacional Regulador del Gas

Por otra parte, se evidenció una mejora en los mecanismos arbitrados para asegurar la integridad documental de los EE formados para el seguimiento de la actividad realizada. Es así que, se obtuvo evidencia suficiente sobre la notificación a la Delegación de la omisión, o falta de vinculación, de los papeles de trabajo de forma de revertir esa situación.

Comentario del auditor:

De lo expuesto, se concluye que la GPU comparte la recomendación concerniente a reforzar los mecanismos de comunicación con las Delegaciones sobre la actividad desplegada en materia de facturación. Por ello, resulta pertinente imprimir celeridad, en la medida propuesta por la Gerencia, sobre la implementación de un procedimiento que contemple la comunicación de los motivos de las desestimaciones efectuadas por la Gerencia de Protección del Usuario sobre observaciones realizadas por las Delegaciones. Fundamentalmente, cuando éstas son dejadas sin efecto, ya sea por no resultar significativas o por basarse en normativa/criterios erróneos. Todo ello, con el propósito de evitar su repetición en futura auditorías y optimizar los procedimientos de control utilizados.

Estado:

Con acción correctiva.

C.4.3. Actividades de soporte. Intervención de otras unidades técnicas

Para el cumplimiento del objetivo analizado se constató que las unidades auditoras requieren la colaboración y asesoramiento de otras unidades técnicas, para la resolución de ciertos temas con incumbencia en el control del proceso de facturación de las Prestadoras a sus usuarios.

En lo que aquí interesa, esta Unidad realizó comprobaciones puntuales ampliando el alcance del período auditado a los efectos de relevar la metodología de trabajo descripta.

Como resultado de ello, cabe señalar una auditoría realizada en el año 2021 por la CCER sobre la aplicación de los intereses por mora a los usuarios Unbundling por parte de la Licenciataria. En el EE se visualizó que se encuentra pendiente la respuesta de una consulta realizada al Departamento de Coordinación de Desempeño y Economía (DCDyE) de la misma Gerencia (GDyE), sobre la correcta aplicación de un aspecto tarifario facturado a un usuario por parte de la Licenciataria. Dicho EE no registra más movimientos desde el último pase realizado a principios del año 2022. De las consultas realizadas a la DCDyE se informó que se encuentra en proceso de revisión.

Observación:

Se constataron demoras en la resolución de ciertos temas específicos, que necesitaron ser consultados a otras unidades técnicas, previo a la continuidad de la ejecución de los controles. Es así que, en un caso del Plan 2021 de la CCER, se verificó una demora significativa para la respuesta de un tema tarifario consultado a la DCDyE, que data de más de un año de antigüedad.



Recomendación:

Si bien se constató un sólo caso, se considera necesario establecer canales de comunicación más interactivos para la gestión de las tareas de asesoramiento y colaboración requeridas a otras Unidades Organizativas, a los efectos de contar con información oportuna que permita la continuidad y finalización de la auditoría.

C.5.- Procesos Sancionatorios. Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores

En la auditoría anterior (Obs. C.6.- Informe UAI N.º 491) se constataron demoras en la sustanciación de los procesos sancionatorios, teniendo en cuenta el tiempo transcurrido desde la fecha de inicio de los procesos de control y el momento en que se notifican e imputan las inobservancias detectadas al cumplimiento del Marco Regulatorio.

Seguimiento:

Las Gerencias de Protección al Usuario y de Asuntos Legales (GAL) informaron sobre la coordinación de las actividades para agilizar la tramitación de los procesos sancionatorios. En tal sentido, GPU comunicó sobre la constitución de un grupo de enlace con GAL, para efectuar el seguimiento de todos los temas de gestión incumbentes a ambas unidades. Por su parte, la GAL informó que en el año 2022 se llevaron reuniones con esa Gerencia sobre el contenido del Informe Técnico, de forma que sea sustancial para la elaboración del respectivo dictamen jurídico. Teniendo en cuenta la fecha de corte establecida por esta auditoría (30/06/2023) para la evaluación de la temática planteada, no se constataron cambios con relación al hallazgo planteado en la auditoría anterior. Es así que, todas las auditorías seleccionadas con Informe Técnico de Imputación poseen pendiente la emisión del Dictamen Jurídico respectivo, previo a la nota de imputación. El 58,33% (7 sobre un total de 12 casos) data de una antigüedad mayor a los 120 días corridos, desde la remisión de las respectivas actuaciones a GAL. En esa línea, esa Gerencia comunicó que en una primera etapa se encuentra regularizando los expedientes con procesos sancionatorios iniciados en los períodos comprendidos entre los años 2020 a 2022; y una vez finalizada dicha tarea se continuará con la tramitación de los casos pendientes de imputación.

Cabe señalar que se verificó una situación distinta con relación al estado de las auditorías con observaciones al marco regulatorio practicadas por la CCER. En tal sentido, para el periodo relevado no se observó un apartamiento significativo en los plazos aplicados para la tramitación de los procesos sancionatorios. En tal sentido, se puede mencionar que 3 de las 4 auditorías relevadas se encuentran con descargo presentado a la nota de imputación.

Comentario del auditor:

Si bien las Unidades Organizativas comparten las recomendaciones formuladas en la auditoría anterior indicando el curso de acción a seguir, no se evidenciaron mejoras en relación con la dilación de los tiempos empleados para la resolución de la posible conducta infractora detectada en la auditoría de facturación. Por



Ente Nacional Regulador del Gas

ende, se reitera la necesidad de impulsar las medidas que permitan garantizar un adecuado cierre del proceso de control que permita evaluar, en forma oportuna, los efectos de los incumplimientos observados. Para ello, se sugiere que GAL arbitre las medidas pertinentes para la activación, en un plazo prudencial, del proceso sancionatorio, a fin de que su resolución ocurra en tiempos cercanos al período de facturación observado. Ello, en concordancia con lo verificado para la gestión de situaciones de similares características remitidas a esa Gerencia por la Coordinación de Control Económico Regulatorio de la GDyE.

Estado:

Sin acción correctiva.

C.6.- Requerimientos de información. Controles de consistencia y calidad de la información. Seguimiento de auditorías anteriores

Mediante el uso de la web institucional se encuentra vigente el Sistema Automático de Remisión Informática (SARI) que permite el intercambio de información con las Prestatarias, para las tareas de control y fiscalización propias de la actividad del Organismo.

En lo que aquí interesa, los archivos remitidos por las Prestadoras, y validados por el sistema, se importan automáticamente en las bases de datos creadas para el control del cumplimiento del Régimen Tarifario (Base de Facturación).

Los datos almacenados se emplean de apoyo en determinadas actividades desplegadas por las unidades organizativas en materia de control del comportamiento de las Prestadoras en el proceso de facturación del servicio de distribución de gas.

C.6.1.- Nuevo protocolo de información. Grado de avance en la implementación

A través de un protocolo de requerimiento de información, se establecen los lineamientos para la remisión, con una periodicidad mensual, de la información relativa al proceso de facturación de cada Prestadora.

Durante el período relevado se dictó la RESOL-2022-193-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, de fecha 26 de Mayo de 2022, que aprobó el “Protocolo FCU-DS” para remisión de información relativa a Facturación, Cobranzas, Usuarios y Subsidios. Para ello, en la citada Resolución se establecieron las pautas, la periodicidad y los vencimientos para la remisión de la información, así como se definió un plazo perentorio para la convivencia de los distintos regímenes informativos con el objeto de validar la consistencia de los datos del nuevo protocolo. Transcurrido ese plazo quedarían sin efectos los regímenes anteriores. Dicho vencimiento fue prorrogado al 30 de Junio del año en curso, por medio de la RESOL-2023-110-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, de fecha 1° de marzo de 2023.



Ente Nacional Regulador del Gas

Del relevamiento practicado, se tuvo acceso a una minuta de trabajo con el detalle de las remisiones efectuadas por las Prestadoras para el período comprendido entre los meses de Enero a Mayo del corriente año. En ella se visualizó que el 19,18% (14 sobre un total de 73 sujetos) presentaban correctamente la información mensual, conforme el nuevo requerimiento de información (Protocolo FCU-DS). El 41,10 % remitió información parcial correspondiente a algunos de los meses del período citado. El porcentaje restante (39.73%) no cuenta con presentaciones mensuales.

Observación:

Se observan debilidades en los mecanismos de control interno aplicados para la implementación del Protocolo FCU-DS, relativo a la remisión de información relativa a Facturación, Cobranzas, Usuarios y Subsidio, por parte de las Prestadoras. Es así que no se obtuvo evidencia suficiente sobre la operatividad de este requerimiento de información dentro del plazo previsto en la normativa vigente.

Recomendación:

Se entiende necesario impulsar las acciones pertinentes que permitan garantizar el cumplimiento de las normas que reglan el envío de información en materia de control de facturación. Por ello, se recomienda rever los plazos establecidos para la implementación del Protocolo FCU-DS, considerando los antecedentes en la validación de la consistencia de los datos requeridos, que permita garantizar su efectiva aplicación.

C.6.2.- Base de facturación. Información disponible para la gestión

En su oportunidad (Obs. C.4.2.- Informe UAI N.º 457) se verificaron debilidades en la utilización de la información disponible en la base de facturación como recurso potencial para el desarrollo de las tareas preliminares de revisión del proceso de facturación de las Prestadoras; por ejemplo, mediante la ejecución de procesos analíticos automatizados para verificar los posibles apartamientos de la normativa aplicable vigente.

Seguimiento:

La GPU comunicó que con la aprobación del Protocolo FCU-DS se incorporan cambios sustanciales para una mejor calidad de la información recibida y con alcance a todas las Distribuidoras y Subdistribuidoras. Entre ellos, se pueden mencionar los siguientes tópicos: incorporación de un archivo para usuarios Unbundling, un archivo para el control de los Subsidios para las Prestadoras alcanzadas por este régimen, y un archivo que brinda información relativa a los saldos adeudados por los usuarios a las Prestadoras.

De forma complementaria a la implementación de dicho requerimiento, manifestó que, junto con la Gerencia de Tecnología de Información y Comunicación (GTIC) y la CCER de la GDYE, se encuentran desarrollando distintas aplicaciones que permitan efectuar controles analíticos automatizados sobre los diferentes aspectos relevados del proceso de facturación. A modo enunciativo, la Gerencia cita los procesos concernientes a: Periodicidad, Segmentación, Aplicación de



Ente Nacional Regulador del Gas

Cuadros Tarifarios de tarifas plenas de Cargo Fijo y Cargo Variable, Beneficio a usuarios con Tarifa Social, y Consumos Estimados.

Ahora bien, en concordancia con lo descrito en el numeral anterior, se encuentra pendiente la funcionalidad del protocolo referido que permita contar con los datos necesarios para practicar las comprobaciones en desarrollo referidas.

Comentario del auditor:

De lo expuesto se desprende que las Unidades Organizativas se encuentran arbitrando las medidas necesarias que permitirán optimizar los recursos informáticos disponibles para el control del comportamiento de las Prestadoras en materia de facturación.

Estado:

Con acción correctiva.

C.6.3.- Cumplimiento en la remisión de la información. Controles de calidad de datos

La Coordinación de Control Económico Regulatorio remitió el detalle de los controles de integridad y consistencia practicados sobre los datos informados vía SARI por las Prestadoras. Para cada uno de los controles previstos se describe el objetivo de control, las tablas de datos empleadas, el riesgo asociado y la acción correctiva que corresponde realizar, en cada caso.

En función de ello, se procede a la apertura de un expediente digital, por sujeto y año calendario, para el seguimiento de las actuaciones mantenidas sobre la regularización de los desvíos detectados en la calidad de información recibida. A su vez, en dichos EE se pueden visualizar además las declaraciones juradas mensuales inherentes a la documentación remitida en formato digital vía SARI, como así también las medidas arbitradas para su cumplimiento, si así correspondiera.

A los efectos de relevar la actividad descripta se seleccionó aleatoriamente tres (3) de los EE referidos, correspondientes a una Distribuidora y a dos Subdistribuidoras. A continuación, se expone sintéticamente el estado de los mismos a la fecha de corte -29/05/2023- determinada para el presente trabajo:

✓ En el caso de la Distribuidora se visualizaron todas las presentaciones de las DDJJ mensuales correspondientes al año relevado, así como las rectificativas a esas DDJJ en virtud de la incorporación de los nuevos campos de información relativos a la RESOL-2022-426-APN-DIRECTORIO#ENARAGAS. A su vez, se adosan las Notas requiriendo el estado de situación de las inconsistencias detectadas informadas por la Prestadora como pendientes de regularización hasta la implementación del Protocolo FDU-DS, referido en el numeral anterior. Cabe señalar que esa Distribuidora es uno de los sujetos señalados en el numeral anterior que no presentan los datos en base al formato del Protocolo citado.

✓ En el caso de una de las dos SDB se constató una demora significativa en la presentación de las DDJJ, la que fue advertida por el Área pertinente. Tal



Ente Nacional Regulador del Gas

es así que obran diversas Notas requiriendo la regularización de la falta de presentación de las DDJJ, bajo apercibimiento de iniciar el proceso sancionatorio.

✓ En la SDB restante se visualiza una situación parecida a la descrita con relación a las DDJJ presentadas. Respecto de aquellas faltantes, si bien se verificaron varias intimaciones para su cumplimiento, no se tuvo evidencia de su regularización.

De las consultas realizadas, se informó que los desvíos no resueltos en el año calendario se monitorean en los sucesivos períodos mensuales hasta su efectiva regularización, como parte de un proceso de control continuo sobre la remisión de la información. Ello, de forma independiente a la metodología de trabajo arbitrada para el resguardo anual de la documentación sostenida con la Prestadora sobre la temática tratada. No obstante ello, se comunicó que se tiene previsto la realización de Informes de cierre que permitan dar un corte administrativo de la gestión.

Observación:

Se constataron debilidades en el proceso de cierre de las actividades de evaluación del cumplimiento, por parte de la Distribuidora, de las presentaciones de los archivos electrónicos (vía SARI) y las DDJJ (F.1A), de acuerdo con las normas dictadas y el protocolo vigente, así como el análisis de las inconsistencias detectadas en la calidad de esa información, si así correspondiera.

Recomendación:

Se entiende necesario impulsar la medida propuesta por la Coordinación de Control Económico Regulatorio sobre la conclusión del análisis de los expedientes iniciados por año calendario sobre los datos remitidos de acuerdo con el Protocolo vigente en materia de facturación. Ello, a los efectos de garantizar una visión integradora de las acciones encaradas, y merituar de este modo los efectos que pudieran ocasionar en relación al cumplimiento del Marco Regulatorio.

C.6.4.- Tareas de validación relevadas en auditorías anteriores

En la auditoría anterior se constató una situación similar a la desarrollada en el numeral anterior respecto del cierre administrativo de un expediente conformado en el año 2019 para evaluar el comportamiento de una Prestadora en la presentación de los datos requeridos de la facturación a sus usuarios del servicio de distribución de gas (Obs. C.5.2.- Informe UAI N.º 491).

Cabe aclarar que, hasta el dictado de la RESOL-2020-375-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, de fecha 10 de Noviembre de 2020, la dependencia funcional de las actividades referidas (recepción y validación de la información remitida por la Prestadora) se encontraban bajo la órbita de la Gerencia de Protección al Usuario.

Seguimiento:



Ente Nacional Regulador del Gas

La GPU informó que en el año 2023 arbitraria las medidas necesarias a fin de imprimir celeridad en el cierre de aquellos expedientes iniciados en el año 2019 que se encuentran pendientes de resolución.

Al respecto, de la labor realizada no se constataron cambios con relación al estado relevado en la auditoría anterior.

Comentario del auditor:

La Gerencia de Protección al Usuario comparte la recomendación formulada en la auditoría anterior indicando el curso de acción para la regularización de los hallazgos del año 2019. De las tareas de seguimiento, no se evidenció una mejora con relación a la demora en el cierre de la gestión del caso observado. Por ende, se verificará en la próxima auditoría las medidas propuestas por la Gerencia en este tema.

D.- OPINIÓN DEL AUDITADO

El contenido del presente Informe fue puesto en conocimiento de las Gerencias de Protección al Usuario, de Desempeño y Economía, y de Asuntos legales, mediante ME-2023-96381923-APN-UAI#ENARGAS, a fin de que efectúen las consideraciones y comentarios que estimen corresponder.

Al respecto, se reseñan a continuación las opiniones recibidas de la Gerencias de Protección al Usuario (ME-2023-99615021-APN-GPU#ENARGAS) y de Desempeño y Economía (ME-2023-104029634-APN-GDYE#ENARGAS), y las consideraciones que le merecen a esta Auditoría Interna. Atento que la Gerencia Asuntos Legales (GAL) no emitió respuesta, se considera que dicha Gerencia comparte el contenido del presente Informe.

D.1.- Planificación de actividades. Sujetos objeto de control. Subdistribuidoras Ref (C.1)

Opinión del auditado:

La GPU manifiesta que no tiene comentarios que formular. En cambio, la GDyE manifiesta que: “con relación a las observaciones efectuadas por esa auditoría, esta CCER comparte las mismas tal como se desprende de lo expuesto en nuestro memo ME-2021-08413851-APN-GDYE#ENARGAS de fecha 29/01/2021 que da respuesta a vuestro memo ME-2021-06239245-APN-UAI#ENARGAS en el que pone en conocimiento de esta Gerencia el Informe UAI N° 481, relacionado con la auditoría de "Controles Económico Regulatorios". En dicha respuesta, esta Gerencia informa que “se encuentra abocada al cumplimiento de los distintos planes anuales de auditoría, destacándose la baja significatividad e impacto de las Subdistribuidoras, sobre todo teniendo en cuenta que en su gran mayoría no facturan Tasas y Cargos y no trasladan tanto el fondo compensador como el impuesto a los débitos y créditos bancarios. Por otro lado, y con relación al control tarifario de unbundling, las Subdistribuidoras tienen muy pocos usuarios y no se justifica el esfuerzo de control, teniendo en cuenta la escases de recursos para realizar la tarea. No obstante, lo indicado seguiremos trabajando con GTIC a



Ente Nacional Regulador del Gas

efectos de lograr reportes de excepción con el objeto de poder identificar desvíos significativos y en función de ellos incorporar auditorías de SDB.” En concordancia con lo anteriormente mencionado, se llevaron a cabo distintos cruces y análisis de la información de facturación remitida por las SDB’s a efectos no solo de contrastar la calidad de los datos suministrados por las mismas sino también a efectos de identificar posibles incumplimientos normativos. Como resultado de dichas tareas de revisión, durante los meses de Marzo y Abril de 2022 se cursaron notas a todas las SDB solicitando información relativa a la facturación emitida a usuarios durante el año 2021. Ahora bien, es importante señalar que a partir del mes de mayo/2022 esta CCER vio disminuida su dotación de auditores producto de la reasignación de los mismos a otras Gerencias del Organismo, lo que sumado a otros requerimientos de control encomendados a esta CCER (Por ej.: Segmentación) conllevó a la redefinición de prioridades. Independientemente de los esfuerzos realizados en la búsqueda de auditores tanto internamente (dentro del organismo) como de profesionales externos y de los requerimientos efectuados a efectos de restablecer la estructura inicial que dio origen a nuestra propuesta de regularización, a la fecha no hemos podido reponer dicha estructura. En conclusión, esta CCER comparte la observación efectuada por esa auditoría, y tan pronto pueda recomponer su estructura procederá a planificar auditorías selectivas en función de su significatividad y materialidad respecto a las temáticas objeto de control.”

Comentario del auditor:

El auditado comparte la recomendación efectuada. En base a lo manifestado, la implementación de los controles a estos Sujetos se encuentra supeditada a la disponibilidad de personal. No obstante ello, no hace mención alguna sobre la participación de las Delegaciones para la realización de mayores controles sistémicos sobre la labor analizada. Por ello, se mantiene la observación y se verificará en futuras auditorías las medidas implementadas en materia de fiscalización a las Subdistribuidoras.

Estado: Sin acción correctiva informada.

D.2.- Metodología de registración. Aplicativo Unificado de auditorías. Metas Físicas Ref (C.2)

Opinión del auditado:

La GPU manifiesta que “Durante el corriente año, se implementó un control cruzado entre el BDU Auditorías y la base de datos de las auditorías realizadas de la GPU, en forma previa al envío a la Gerencia de Administración de las Metas Físicas trimestrales y anuales ejecutadas”. En tanto la GDyE comunica que “...tomara los recaudos necesarios, para no continuar con la carga de las auditorías, una vez finalizado el ejercicio (Plan Anual), teniendo en consideración el cumplimiento, ejecución y remisión informativa de las Metas Físicas a la Gerencia de Administración”.

Comentario del auditor:



Ente Nacional Regulador del Gas

Los auditados comparten la recomendación planteada, señalando el curso de acción a seguir respecto de la integridad y consistencia de la información suministrada en los sistemas empleados para la medición y seguimiento de la actividad desplegada en un período anual. Por ello, se mantiene la observación formulada, y se verificará las medidas arbitradas en las futuras auditorías a realizar.

Estado: *Con acción correctiva informada.*

D.3.- Evidencia de las verificaciones practicadas. Aspectos de control de la normativa vigente. Seguimiento de auditorías anteriores Ref (C.3)

Opinión del auditado:

La GPU señala que “La UAI sugiere realizar el control en la facturación de los tributos locales en las liquidaciones de servicio público de los usuarios Residenciales y SGP de servicio completo.

Al respecto, como consecuencia de la autorización mencionada precedentemente durante el año en curso, para que las prestadoras facturen a sus usuarios las diferencias derivadas de los balances tributarios constatadas por la GDyE, esta gerencia dio de alta trescientos (300) códigos de concepto correspondientes a las Diferencias de Balances de los Tributos Locales para que sean informados por las distribuidoras mediante el Sistema Automático de Remisión Informática (S.A.R.I.) en sus presentaciones mensuales. Los códigos dados de alta responden a los distintos tributos locales autorizados (Tasa de Seguridad e Higiene, Tasa de Espacio Público, Tasa de Estudio y Revisión e Inspección, Tasa de Ocupación de Espacios Públicos, Tasa Actividades Varias, Tasa Alumbrado Riego Barrido y Conservación Vía Pública, Tasa por Servicios Varios, Contribución Unificada Grandes Contribuyentes Prestación Servicios Públicos, Licencias Comerciales, Tasa de Inspección Seguridad e Higiene, Tasa Habilitación Actividades Lucrativas, Contribución Comercio e Industria, Publicidad y Propaganda, Impuestos Retributivos, Contribución de Uso del Suelo, Tasa Servicio Diferencial, Derecho de Registro e Inspección, Derecho de Publicidad y Propaganda, Tributo Económico Municipal), los mismos corresponden a distintas localidades y en algunos casos más de un tributo corresponde a la misma localidad. Estos tributos son aprobados anualmente por los órganos legislativos de cada localidad, con diferentes criterios, alícuotas o montos.

En cada auditoría de gestión de facturación se incluyen alrededor de setenta (70) comprobantes (las muestras incluyen cinco (5) comprobantes por cada subcategoría de usuario residencial, cinco (5) por cada categoría de usuario SGP, un (1) comprobante de cada categoría de usuario Entidad de Bien Público y ocho (8) comprobantes de usuarios residenciales con el beneficio de tarifa social, el máximo de comprobantes puede alcanzar a setenta y nueve (79), dependiendo de los usuarios de cada categoría informados por la prestadora en el período auditado), lo cual podría implicar en cada caso que el alcance contemple la totalidad de los tributos locales de cada prestadora. En este sentido, debe tenerse en cuenta que la GPU no tiene conocimiento de los distintos mecanismos de determinación de los tributos locales, los cuales podrían ser trescientos (300) cálculos diferentes.



Ente Nacional Regulador del Gas

Tampoco tienen conocimiento los auditores asignados de la Gerencia Regional Delegaciones (GRD) de los cálculos que se realizan para la determinación de los tributos locales.

La magnitud del trabajo involucrado para validar el cálculo de los tributos locales, considerando la variedad de los mismos, la cantidad de localidades involucradas, la cantidad de comprobantes incluidos en cada auditoría de gestión de facturación, el desconocimiento que la GPU y la GRD tienen de los criterios con que se calcula cada tributo local, configuran una situación imposible de contemplar en los programas de auditoría de gestión de facturación que prepara la GPU anualmente para llevar adelante en los tiempos necesarios para cumplir con el Plan Anual de Auditoría.

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que los controles desarrollados históricamente por la GPU en materia de tributos locales, estuvieron relacionados con la identificación de los conceptos que estaban incluidos en la factura y la clasificación en aquellos que contaban con autorización otorgada por el ENARGAS y aquellos sin autorización para ser incluidos en las facturas, situación que era informada a la GDyE. Nunca los procedimientos de control llevados a cabo por la GPU estuvieron relacionados con los cálculos, ya que en virtud de la cantidad de tributos existentes sumado a la complejidad de sus metodologías de determinación, según el caso, requieren de una auditoría específica exclusiva de la materia, que debe ser llevada a adelante por el área con idoneidad específica en el tema, como lo hacía la ex Gerencia de Control Económico Regulatorio según se detallaba en las actividades de dicha gerencia en los informes anuales (por ejemplo, de los años 2010, 2011 y 2012).

Atento al conocimiento que la GDyE posee sobre los tributos locales que se autorizaron en 2018 y la compensación aprobada en el año en curso, sumado a las auditorías que habitualmente realizan sobre estos conceptos, entendemos que es la gerencia con la capacitación adecuada para llevar adelante las tareas sugeridas por la UAI.

Comentario del auditor:

La respuesta del auditado no logra conmovir la observación formulada, motivo por el cual se mantiene la misma. En base a los tópicos de control planteados por GPU se merecen los comentarios desarrollados a continuación. Respecto de la cantidad de mecanismos posibles para el cálculo del tributo, cabe señalar que en el Anexo I de la RESFC-2018-6-APN-DIRECTORIO#ENARGAS se exponen tres formas de cálculo del tributo para su inclusión en la factura de servicio de distribución de gas, por parte de las Distribuidoras y Redengas SA. Para el resto de las Subdistribuidoras se definen los lineamientos a considerar para el traslado a sus usuarios del impuesto facturado por la Distribuidora, conforme lo reglado en la Resolución ENARGAS N.º 298/2018. Continuando con las herramientas de apoyo para el cálculo del tributo, resulta oportuno señalar que las Prestadoras deberán remitir la información de cada tributo autorizado, a través del SARI. En consecuencia, se cuenta con una base de datos de soporte para las tareas de verificación de la temática tratada. Por otra parte, como se expuso en el Informe, las labores de la CCER de GDyE se practican de forma global por período vencido (Abril a Marzo del siguiente año) del tributo autorizado. En cambio, la metodología de control aplicada por la GPU se centraliza en muestras de casos



Ente Nacional Regulador del Gas

individuales de facturación de los usuarios residenciales y SGP de servicio completo que se practican en períodos más próximos a la facturación del servicio auditado.

Estado: Sin acción correctiva informada.

D.4.- Supervisión de la actividad desplegada por las Delegaciones. Comunicación de las conclusiones Ref (C.4.2)

Opinión del auditado:

La GPU manifiesta que “En la medida que se desestimen observaciones incluidas en los informes recibidos de las Delegaciones, durante el corriente año, se comunicará regularmente a cada auditor y delegado firmantes del Informe de Auditoría las modificaciones que surjan sobre las observaciones no incluidas en los informes de la GPU, adjuntando el respectivo informe, para conocimiento de las Delegaciones.”

Comentario del auditor:

El auditado comparte la recomendación formulada, señalando el curso de acción a fin de reforzar los mecanismos de comunicación con las Delegaciones sobre la actividad desplegada en materia de facturación. Se mantiene la observación formulada, y se verificará las medidas arbitradas en las futuras auditorías a realizar.

Estado: Con acción correctiva informada.

D.5.- Actividades de soporte. Intervención de otras unidades técnicas Ref (C.4.3.)

Opinión del auditado:

La GPU manifiesta que no tiene comentarios que formular. Y la GDyE no hace comentarios sobre el tema planteado.

Comentario del auditor:

Atento que no se ha recibido comentarios de la GDyE se mantiene la observación y recomendación formulada, la que se considera compartida.

Estado: Sin acción correctiva informada.

D.6.- Procesos Sancionatorios. Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores Ref (C.5)

Opinión del auditado:

La GPU manifiesta que no tiene comentarios que formular.

Comentario del auditor:



Ente Nacional Regulador del Gas

Conforme lo expuesto por GPU y atento a que no se ha recibido respuesta de la GAL se mantiene la observación y recomendación vertida en el numeral C.5. del presente Informe, la que se considera compartida.

Estado: Sin acción correctiva informada.

D.7.- Nuevo protocolo de información. Grado de avance en la implementación Ref (C.6.1)

Opinión del auditado:

La GPU expone que “Los plazos fueron revisados y notificados a las prestadoras por nota del Interventor”. La GDyE manifiesta que “en relación a lo indicado, en particular a la recomendación efectuada, se hace necesario destacar que con fecha 30/06/2023 se firmó el informe intergerencial identificado como IF-2023-75237183-APN-GPU#ENARGAS en el que participaron las gerencias de Protección al Usuario, Desempeño y Economía, Distribución y Gas Natural Vehicular, Tecnologías de la Información y Comunicación y el Departamento de Gestión de la Información donde considera oportuno solicitar a todas las Prestadoras que continúen con el envío en simultáneo de la información, conforme lo establecido en el Protocolo FCU-DS, y los Protocolos de Facturación, Cobranzas y Usuarios “B” (Distribuidoras), “C” (Subdistribuidoras) y Protocolo “RZF-DS”, hasta el 31 de agosto de 2023.

Comentario del auditor:

Los auditados comparten la recomendación formulada señalando el curso de acción sobre la extensión del plazo otorgado para la operatividad simultánea de los protocolos de facturación, a los efectos de regularizar la situación planteada en el corto plazo. En consecuencia, se mantiene la observación formulada, y se verificará en las futuras auditorías la aplicación efectiva del nuevo Protocolo para el envío de los datos sobre la temática tratada, por parte de las Prestadoras.

Estado:

Con acción correctiva informada.

D.8.- Base de facturación. Información disponible para la gestión Ref (C.6.2)

Opinión del auditado:

La GPU manifiesta que “Hay un equipo intergerencial donde están representadas la Gerencia de Protección del Usuario, la Gerencia de Desempeño y Economía, la Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicación, la Gerencia de Distribución y Gas Natural Vehicular, la Gerencia de Asuntos Legales y el Departamento de Gestión de la Información, que se reúne semanalmente y da seguimiento de manera integral a todos los temas vinculados con la implementación del Protocolo FCU-DS, tratando todos los temas, fijando prioridades y comunicando oportunamente a la máxima autoridad los desvíos a los plazos fijados en la normativa.

Comentario del auditor:



Ente Nacional Regulador del Gas

En base a lo manifestado por el auditado, y en línea con lo expuesto en el presente Informe, las Unidades Organizativas se encuentran arbitrando las medidas necesarias que permitirán optimizar los recursos informáticos disponibles para el control del comportamiento de las Prestadoras en materia de facturación. En consecuencia, se mantiene la observación formulada y se verificará las medidas arbitradas en las futuras auditorías a realizar.

Estado: *Con acción correctiva informada.*

D.9.- Cumplimiento en la remisión de la información. Controles de calidad de datos Ref (C.6.3.-)

Opinión del auditado:

La GPU manifiesta que no tiene comentarios que formular. La GDyE comunica que “...tiene previsto implementar un informe de cierre administrativo que permita, entre otras cosas, resumir las actuaciones efectuadas durante el año y así poder evaluar las mejoras alcanzadas durante el mencionado periodo como así también extraer las inconsistencias detectadas con el fin de efectuar el seguimiento de las mismas a efectos de obtener su regularización”.

Comentario del auditor:

El auditado comparte la recomendación formulada señalando el curso a seguir mediante la implementación de un informe de cierre de la gestión administrativa realizada sobre el cumplimiento, por parte de la Distribuidora, de las presentaciones en materia de facturación realizadas, vía SARI, así como el análisis de las inconsistencias detectadas en la calidad de esa información. Por ello, se mantiene la observación formulada, y se verificará la medida propuesta en las futuras auditorías a realizar.

Estado: *Sin acción correctiva informada.*

D.10.- Tareas de validación relevadas en auditorías anteriores Ref (C.6.4)

Opinión del auditado:

La Gerencia de Protección del Usuario se encuentra abocada a la finalización de todos los informes correspondientes a los expedientes del año 2019.

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 la finalización de las tareas iniciadas en el año 2019.

Estado: *Sin acción correctiva informada.*

E.- CONCLUSIÓN



Ente Nacional Regulador del Gas

De la labor de control efectuada se permite concluir que, en líneas generales, la Gerencia de Protección al Usuario (GPU) y la Coordinación de Control Económico Regulatorio (CCER) dependiente de la Gerencia de Desempeño y Economía han implementado las acciones suficientes para verificar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de facturación por parte de las Prestadoras del Servicio de Distribución.

A partir de las tareas de seguimiento de auditorías anteriores y los hallazgos de la presente auditoría, se ha verificado que la Gerencia de Protección al Usuario ha receptado las recomendaciones efectuadas a través de las mejoras introducidas en el proceso de cierre de las auditorías ejecutadas, así como también, junto con la colaboración de otras unidades organizativas, la optimización en el desarrollo de los recursos para la recepción de la información requerida a las Prestadoras, vía el Sistema Automático de Remisión Informativa (SARI).

No obstante ello, se entiende necesario que la GPU arbitre mayores mecanismos de control para verificar la correcta facturación de los aspectos tributarios incluidos en la facturación del servicio, así como impulsar, conjuntamente con la Gerencia de Asuntos Legales, la tramitación de las inobservancias detectadas al Marco Regulatorio en tiempo oportuno.

Resultaría necesario que la CCER instrumente mayores controles sistémicos que permitan garantizar el correcto desempeño de todos los sujetos objeto de control, así como el cierre de las actividades desplegadas para la validación de la calidad de información recibida de la facturación del servicio por parte de las Prestadoras.

A su vez, para ambas Unidades se entiende necesario reforzar las metodologías de trabajo para la utilización, de forma íntegra y oportuna, los mecanismos informáticos disponibles para la gestión, asistencia y soporte de la actividad desplegada.

Todo ello, a fin de fortalecer el sistema de control interno para el desarrollo de las labores realizadas sobre el cumplimiento del Marco Regulatorio en materia de facturación.



Procedimientos Administrativos Internos

Para el desarrollo de trabajo se tuvieron en cuenta los procedimientos administrativos internos remitidos por las distintas unidades organizativas para el desarrollo de la tarea auditada. Al respecto, en cada uno de ellos se definen, en líneas generales, el alcance de la normativa aplicable, la documentación a considerar para la labor y la confección de los papeles de trabajo para documentar las evidencias obtenidas.

A continuación, se enumeran los programas o instructivos tenidos en consideración.

A.- Programas e Instructivos confeccionados por la Gerencia de Protección al Usuario

- ✓ Instructivo “Muestra para las Auditorías de Facturación”, se establecen en él los lineamientos para obtención de las muestras de auditoría para el desarrollo de la actividad. En principio esto se realiza mediante el empleo del aplicativo “Control de Facturación”, disponible en el Aplicenter, y en caso que no se encuentre operativo el citado sistema, o bien la Prestadora no remita la información vía SARI, se definen las pautas generales para la obtención de la muestra de forma manual.
- ✓ Programa de Trabajo “Auditoría de Gestión de Facturación”, se determinan los puntos de control a considerar para la verificación de la factura del usuario. Para ello, las actividades se describen en dos Anexos: uno de ellos con alcance general para las actividades de verificación de facturación, y el restante para casos específicos del proceso relevado (v.g. Gestión de Morosidad).
- ✓ Programa de Trabajo “Consumo Estimado”, se define el alcance de la tarea relativa a la verificación de la metodología empleada por la Prestataria para determinar consumos estimados, y que ello resulte acorde con la normativa aplicable en esa materia.
- ✓ Programa de trabajo “Altas de Usuarios”, se determinan las pautas a considerar para la constatación de la primera factura emitida al usuario conforme lo reglado, como así también, los plazos empleados para la instalación de los servicios nuevos.
- ✓ Programa de Trabajo “Aplicación de Tasa de Interés por Pago Fuera de Término”, se establecen los lineamientos para la constatación de la metodología arbitrada por el sujeto regulado para la aplicación de intereses por pago fuera de término, en base a la normativa vigente.

B.- Programas de Trabajos elaborados por la Coordinación de Control Económico Regulatorio perteneciente a la Gerencia de Desempeño y Economía

- ✓ Programa de Auditoría “Tasas y Cargos”, se establecen las pautas para cumplir con el objetivo relativo a la constatación de la correcta facturación de las tasas



Ente Nacional Regulador del Gas

y cargos por servicios adicionales prestados por las Licenciatarias de Distribución y Redengas, de acuerdo a los cuadros tarifarios vigentes en cada período, y las condiciones generales de facturación establecidas en el Reglamento de Servicio vigente.

- ✓ Programa de Auditoría “Intereses por Mora”, se definen los lineamientos para la verificación de la aplicación de los intereses por mora en la facturación a los usuarios Unbundling por parte de las Licenciatarias, teniendo en consideración tasa de interés vigente, según lo indicado en el Reglamento de Servicio de Distribución.
- ✓ Programa de Auditoría “Control Tarifario Unbundling”, define las pautas a considerar para verificar la adecuada aplicación de los cuadros tarifarios vigentes a los grandes usuarios, denominado UNBUNBLING, respecto de la tarifa del servicio de distribución firme y/o interrumpible, servicio de transporte firme y/o interrumpible, tarifa GNC, cargos por capacidad de reserva, cargo fijo y tarifa Subdistribuidoras.