



TARIFA SOCIAL

INFORME EJECUTIVO

El presente Informe tiene por objeto efectuar un relevamiento a fin de verificar los procedimientos y controles implementados por el ENARGAS con relación a su competencia específica sobre la Tarifa Social. Se consideró el marco normativo aprobado por las Resoluciones MEyM Nros. 28/16 y 474/17, y sus modificatorias, que determinaron la Tarifa Social, el porcentaje de bonificación del precio del Gas Natural y la adecuación a los Criterios de Elegibilidad para los usuarios Residenciales Beneficiarios de la Tarifa Social; como así también las Resoluciones MINEM N.° 508/17 y ENARGAS N.° 273/18, que reglamentan el procedimiento para la compensación de los menores ingresos de las Prestadoras como producto de la aplicación de las bonificaciones a los usuarios en materia tarifaria.

Se efectuó un relevamiento de las actividades llevadas a cabo por la Gerencia de Protección del Usuario (GPU) para la comunicación a las Prestadoras del Padrón de Beneficiarios de Tarifa Social. Se relevó la metodología de trabajo implementada por la Gerencia de Desempeño y Economía (GDyE) con relación a la presentación de información resultante de los descuentos en la facturación de usuarios del servicio completo de las Distribuidoras, y aquellas Subdistribuidoras (SDB) que adquieran el gas natural directamente del Productor y/o Comercializador, por la reducción de ingresos que le ocasiona la aplicación del programa de Tarifa Social, para su posterior compensación por parte de la autoridad competente (se consideraron las DDJJ presentadas durante el ejercicio 2022). Se analizaron los Reclamos realizados en el ejercicio 2022 en materia de Tarifa Social, y las auditorías de facturación ejecutadas por GPU. Se relevó la información del Sitio Web del ENARGAS. Las tareas de campo se desarrollaron durante los meses de agosto a noviembre 2023.

Los hallazgos 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:

✓ *Vigencia del Beneficio (Obs. C.1)*

Se observó que el plazo de vigencia establecido normativamente no es aplicado por las autoridades competentes que participan del proceso, Secretaría de Energía y Administración Nacional de la Seguridad Social, informando como incluido en el Régimen de Tarifa Social a todo usuario que



tramite la solicitud y respecto del cual se otorgó el beneficio, mientras la ANSES no lo dé baja como consecuencia del “control de derechos” que debe realizar mensualmente. No se halló evidencia de la aplicación, en los controles que debe realizar el ENARGAS, de una fecha cierta y unánime determinada por la normativa, respecto del momento en que un usuario es incluido en el Régimen. *Se recomienda arbitrar los medios necesarios a fin de proponer a las autoridades competentes, la revisión y adecuación de la normativa respecto de la vigencia del beneficio de Tarifa Social, a fin de definir certeramente la fecha de ingreso y egreso al Régimen, dado que ello impacta en los controles que debe realizar el ENARGAS en función de su competencia específica.*

✓ *Conformación del Padrón de Beneficiarios. Procedimientos (Obs. C.2)*

No se encuentran acabadamente documentadas las actividades y procedimientos aplicados para la confección del Padrón de Beneficiarios de la Tarifa Social que el ENARGAS pone a disposición de las Prestadoras, como así tampoco se halló evidencia de la actualización del Manual del Usuario del aplicativo “Régimen de Beneficios”, acorde a la normativa y procedimientos aplicados en la actualidad. No obstante, el Área de Beneficios comenzó a elaborar un documento sobre el intercambio de información. *Se recomienda documentar las actividades y procedimientos aplicados especificando las revisiones realizadas para la comunicación a las Prestadoras del Padrón de Usuarios Residenciales incluidos en el Régimen de Tarifa Social. Debería continuarse con la elaboración, y posterior aprobación, de un documento donde se describa cada paso en forma ordenada y secuencial, precisando las responsabilidades de las diferentes unidades que intervienen. Debería actualizarse el Manual del Usuario del aplicativo Régimen de Beneficios.*

✓ *Auditorías de Gestión de Facturación - Cuadros Tarifarios (Obs. C.3)*

En las Auditorías de Facturación si bien se verifica el cálculo de los importes facturados, según la información obrante en las liquidaciones de servicio público realizadas por las Distribuidoras sobre la inclusión del usuario en el Régimen de Tarifa Social, no se halló evidencia de la verificación de la inclusión del usuario en el Registro de Beneficiarios de Tarifa Social. *Se recomienda incorporar en los controles de las Auditorías de Facturación la verificación sobre la inclusión de los usuarios como Beneficiarios en el Régimen de Tarifa Social.*

✓ *Procedimiento para la compensación de menores ingresos de las Prestadoras - Controles - Resolución ENARGAS N.º 273/2018. Planificación y Ejecución. Universo sujeto a control (Obs. C.4.2)*

Se observan debilidades en la programación de las actividades de control sobre las Subdistribuidoras (con excepción de Redengas SA), inherentes a la verificación del cumplimiento normativo aplicable a estos Sujetos. No fueron planificados los controles realizados para el período 2022 de las SDB que adquieren gas natural directamente del Productor y/o Comercializador. *Se recomienda programar la totalidad de los controles a practicarse durante el ejercicio e*



ingresarlos en el Rubro “Res.273/18-Subsidio c/Estado Nacional” de la Base de Datos Unificada de Auditorías, con el objeto de garantizar una planificación integral que permita el armado de un Plan Ciclo sobre todos los sujetos y temáticas a ejecutar (universo de control). En aquellos casos de las SDB que no presenten periódicamente la información, se sugiere ingresar en la BDU Auditorías, como ejecución mensual, la Nota por la cual se requiere su cumplimiento y, en caso de continuar con el incumplimiento, ingresar el Informe emitido sobre la imposibilidad de cumplir con los procedimientos de control y en el cual se propicia la imputación, o el acto por el cual se aplicó la sanción.

✓ Aplicativo Régimen de Beneficios Tarifa Social (Obs. C.6)

La consulta al aplicativo Régimen de Beneficios - Tarifa Social no expone con claridad los períodos de tiempo en los que un usuario resultó beneficiario de la Tarifa Social. Se recomienda arbitrar los medios para la emisión de un reporte desde el aplicativo Régimen de Beneficios - Tarifa Social, con el objeto que las unidades organizativas que desarrollan labores relacionadas con la temática obtengan información cierta, y que resulte indubitable la inclusión de un usuario en el Régimen de Tarifa Social en el período de tiempo consultado.

Se concluye que el procedimiento aplicado por el ENARGAS para el control del Régimen de Tarifa Social ha seguido las pautas normativamente establecidas en la materia de su competencia. No obstante, resulta oportuno proponer a la autoridad de aplicación la revisión y adecuación de la normativa en relación a la vigencia del beneficio de la Tarifa Social, a fin de definir la fecha de ingreso y egreso al régimen. Debe elaborarse un documento escrito que dé cuenta de las actividades y/o métodos de trabajo aplicados por GPU para la confección, en el ámbito de su competencia, del Padrón de Beneficiarios de Tarifa Social a ser comunicado a las Prestadoras. Debe adecuarse el aplicativo “Régimen de Beneficiarios” a fin de proporcionar información no sólo al personal abocado a la temática. Es necesario que la información sobre la vigencia del beneficio se encuentre disponible de manera clara para las distintas unidades organizativas que desarrollan controles. Por último, en las Auditorías de Gestión de Facturación debería incluirse la verificación de inclusión del beneficiario en el Régimen de Tarifa Social durante el período facturado.



INFORME ANALÍTICO

A.- OBJETO

Efectuar un relevamiento a fin de verificar los procedimientos y controles implementados por el ENARGAS con relación a su competencia específica sobre la Tarifa Social.

Para ello, se ha tenido en consideración el marco normativo aprobado por las Resoluciones MEyM Nros. 28/16 y 474/17, y sus modificatorias, que determinaron la Tarifa Social, el porcentaje de bonificación del precio del Gas Natural y la adecuación a los Criterios de Elegibilidad para los usuarios Residenciales Beneficiarios de la Tarifa Social; como así también las Resoluciones MINEM N.º 508/17 y ENARGAS N.º 273/18, que reglamentan el procedimiento para la compensación de los menores ingresos de las Prestadoras como producto de la aplicación de las bonificaciones a los usuarios en materia tarifaria.

B.- ALCANCE

A fin de cumplimentar el objetivo propuesto se efectuó un relevamiento de las actividades llevadas a cabo por la Gerencia de Protección del Usuario (GPU) para la comunicación a las Prestadoras del Padrón de Beneficiarios de Tarifa Social.

Asimismo, se relevó la metodología de trabajo implementada por la Gerencia de Desempeño y Economía (GDyE) con relación a la presentación de información resultante de los descuentos en la facturación de usuarios del servicio completo de las Distribuidoras, y aquellas Subdistribuidoras (SDB) que adquieran el gas natural directamente del Productor y/o Comercializador, por la reducción de ingresos que le ocasiona la aplicación del programa de Tarifa Social, para su posterior compensación por parte de la autoridad competente. A tal efecto, se consideraron las Declaraciones Juradas (DDJJ) presentadas durante el ejercicio 2022.

Adicionalmente, se analizaron los Reclamos realizados en el ejercicio 2022 en materia de Tarifa Social, y las auditorías de facturación ejecutadas por GPU.

Las tareas de campo se desarrollaron durante los meses de agosto a noviembre 2023.

B.1.- Trabajo Realizado



Ente Nacional Regulador del Gas

En respuesta al requerimiento efectuado por ME-2023-125763242-APN-GPU#ENARGAS, GPU detalló las actividades desarrolladas en materia de su incumbencia, remitió el listado de Reclamos ingresados durante el ejercicio 2022 (12 casos) y copia del Convenio de Intercambio de Información suscripto con la ANSES, detalló las medidas implementadas para dar a publicidad los beneficios derivados de la aplicación de la Tarifa Social, y remitió información sobre la última estadística elaborada respecto de la evolución de la cantidad de beneficiarios del sistema.

En función de la información proporcionada, se relevó el procedimiento aplicado para el intercambio de información con las autoridades competentes, sobre la comunicación a las Prestadoras del padrón de usuarios residenciales beneficiarios de la Tarifa Social. En particular se consideró el ingreso de la información y su procesamiento, como así también la información disponible por parte de las Áreas involucradas en los controles que debe realizar el ENARGAS, de acuerdo a la competencia que le marca la normativa.

Se seleccionó una muestra al azar de seis (6) Reclamos recibidos en el ENARGAS durante el ejercicio 2022 (50% del total de Reclamos informados), a fin de verificar su tratamiento. A tal efecto, se consultaron los Expedientes Electrónicos (EE) en los cuales tramitaron, como así también el aplicativo de Gestión de Reclamos, y se obtuvo información sobre la vigencia del beneficio de Tarifa Social en el aplicativo “Régimen de Beneficios”.

Por otra parte, GDyE informó los controles realizados sobre la presentación informativa realizada por las Prestadoras durante el ejercicio 2022 a fin de compensar los menores ingresos como producto de la aplicación del beneficio de Tarifa Social.

Del total de nueve (9) Distribuidoras se consideraron las DDJJ presentadas por tres (3) Licenciatarias, lo que representa el 33,33% sobre el total, de acuerdo al siguiente detalle:

- Metrogas S.A. (EX-2022-26809630-APN-GDYE#ENARGAS)
- Distribuidora de Gas Cuyana S.A. (EX-2022-26850097-APN-GDYE#ENARGAS)
- Naturgy Ban S.A. (EX-2022-26810885-APN-GDYE#ENARGAS).

Asimismo, se relevaron los EE formados para el seguimiento de las cuatro (4) SDB (100%), según informó GDyE, que compran gas directo al Productor y/o Comercializador, a saber:

- EX-2022-26848169-APN-GDYE#ENARGAS (Redengas S.A.)
- EX-2022-82015071-APN-GDyE#ENARGAS (Buenos Aires Gas S.A.)
- EX-2023-31030479-APN-GDYE#ENARGAS (Distrigas S.A.)
- EX-2023-74537662-APN-GDYE#ENARGAS (Hidrocarburos del Neuquén S.A.).



Se relevaron también los procedimientos aplicados para el control y remisión a la autoridad competente, de la información necesaria para la compensación a las Prestadoras por la aplicación de los descuentos en la facturación de usuarios del servicio completo, en virtud de la reducción de ingresos que ocasiona la aplicación del programa de Tarifa Social. A tal efecto, se obtuvo información de la Base de Datos Unificada de Auditorías (BDUAuditorías), y se consultaron los EE formados para su seguimiento, verificándose el respaldo documental de la actividad desplegada, la comunicación de los resultados obtenidos y las acciones desarrolladas en consecuencia.

Además, se consideró el EE-2019-22424034-APN-GCER#ENARGAS, formado para acumular las comunicaciones con la Secretaría de Energía, a fin de informar la razonabilidad de las DDJJ mensuales y definitivas presentadas por las Prestadoras para la determinación de los montos a compensar por las diferencias que surjan de la aplicación de los beneficios y/o compensaciones.

Adicionalmente, y no obstante ser objeto de una auditoría específica en el ejercicio en curso (Informe UAI N.º 526 - Control de Facturación), se analizaron los EE formados para el seguimiento de las Auditorías de Facturación “con observaciones” de aquellas Prestadoras seleccionadas en la muestra antes referida, y que fueron informadas por GPU a GDyE en el marco de los procedimientos de control relativos a la Resolución ENARGAS N.º 273/18. Ello a fin de relevar los procedimientos aplicados para la verificación de la correcta aplicación de la Tarifa Social y la comunicación entre las Gerencias involucradas.

Se requirió el detalle de los registros y/o bases de datos empleados como apoyo de las labores, y se verificó el cruce de información con las tareas de otras áreas del Organismo relacionadas con la temática tratada.

Se realizaron entrevistas no estructuradas con personal de las Áreas Regímenes de Beneficios y Atención de Consultas y Reclamos, ambas dependientes de GPU, Área de Servicios de Control y Grandes Usuarios de GDyE, así como con el Área de Aplicaciones de la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicación (GTIC), todas ellas involucradas en la materia objeto de auditoría.

Por último, se relevó la información obrante en el sitio web del ENARGAS, a fin de verificar la publicidad del beneficio de Tarifa Social.

B.2.- Normativa vigente - Marco de Referencia

Entre los objetivos de la regulación del transporte y distribución de gas natural la Ley N.º 24.076 establece: a) Proteger adecuadamente los derechos de los consumidores (inc. a), y regular las actividades del transporte y distribución de gas natural, asegurando que las tarifas que se apliquen a los servicios sean justas y razonables de acuerdo a lo normado en la ley (inc. d).



Ente Nacional Regulador del Gas

El ENARGAS, conforme lo establecido en el Art. 52 de la Ley N.º 24.076, tiene entre sus funciones y facultades aprobar las tarifas que aplicarán los Prestadores (inc. f); hacer cumplir la ley, su reglamentación y disposiciones complementarias, en el ámbito de su competencia, controlando la prestación de los servicios, a los fines de asegurar el cumplimiento de las obligaciones fijadas en los términos de la habilitación (inc. a), y requerir de las Licenciatarias los documentos e información necesarios para verificar el cumplimiento de la ley, su reglamentación y los respectivos términos de las habilitaciones, realizando las inspecciones que al efecto resulten necesarias (inc. o).

Conforme surge del Art. 37 de la Ley, las tarifas de gas se encuentran integradas por tres componentes: a) Precio del gas en el punto de ingreso al sistema de transporte (PIST), b) Tarifa de transporte, y c) Tarifa de distribución.

La Reglamentación (aprobada por Decreto N.º 1738/92) del citado Art. 37, en su inc. 5), establece que: “Las variaciones en el precio de adquisición del Gas serán trasladadas a la tarifa final al usuario de tal manera que no produzcan beneficios ni pérdidas al Distribuidor ni al Transportista bajo el mecanismo, en los plazos y con la periodicidad que establezca la correspondiente habilitación”.

Cabe señalar que a partir del 01/Ene/1994 se desreguló el precio del gas natural (PIST), conforme lo dispuesto en el Art. 1º del Anexo I del Decreto N.º 2731/93 (Reglamentario del Art. 83 de la Ley N.º 24.076).

El cálculo de tarifas debe efectuarse de acuerdo a los principios y la metodología indicada en los Artículos 38 y 39 de la Ley. En el Art. 41 de la Ley se establece la metodología a aplicar para los ajustes tarifarios. Por otra parte, el Art. 42 establece que cada cinco (5) años el ENARGAS revisará el sistema de ajuste de tarifas (RQT).

Por su parte, en las Reglas Básicas de la Licencia de Distribución (RBLD), pto. 9.3. “Diferentes Clases de Ajustes de las Tarifas”, de acuerdo con los términos de la Ley y su Decreto Reglamentario, se prevén diferentes clases de ajustes de tarifas entre las que se encuentra el Ajuste por variaciones en el precio del Gas comprado (pto 9.4.2 de las RBLD).

En el marco del establecimiento de los precios para el gas natural, fueron valoradas por parte de la autoridad competente distintas situaciones económicas y sociales disponiéndose de subsidios específicos a favor de los usuarios o grupos de usuarios que carecen de ingresos personales (o familiares) suficientes o se encuentran en dificultades particulares (v.gr. discapacidad) para afrontar el pago de la tarifa. En tal sentido, el ex Ministerio de Energía y Minería estableció la Tarifa Social.

✓ Normativa en materia de Tarifa Social



A continuación se detallan las normas consideradas, relativas a la Tarifa Social:

- *Resolución MEyM N.º 28/2016*: Determina la aplicación de una tarifa final diferenciada para aquellos usuarios que, por su menor capacidad de pago, se vean imposibilitados de abonar los Cuadros Tarifarios Finales, denominando a esa tarifa final diferenciada “Tarifa Social”, y siendo beneficiarios aquellos usuarios que reúnan los criterios de inclusión. Instruye al ENARGAS a adecuar el Registro de Exceptuados a la Política de Redireccionamiento de Subsidios del Estado Nacional dispuesto por la Resolución ENARGAS I N.º 2905/14, debiendo adoptar para los usuarios Residenciales los Criterios de Elegibilidad para ser Beneficiario de la Tarifa Social (s/Anexo III Resolución N.º 28/2016). Determina que a los usuarios inscriptos en el Registro se les bonifique el 100% del precio del Gas Natural o Gas Propano. El ENARGAS deberá aplicar las excepciones a los criterios establecidos en el Anexo III (con la intervención previa del Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales), a fin de responder a la finalidad perseguida con el establecimiento de la “Tarifa Social”.

- *Resolución ENARGAS I N.º 3784/2016*: Modifica la denominación del “Registro de Exceptuados a la Política de Redireccionamiento de Subsidios del Estado Nacional” por la de “Registro de Beneficiarios de Tarifa Social”; aprueba el Procedimiento para el tratamiento de las Solicitudes presentadas por los usuarios para integrar el Registro, y establece que será de aplicación a los usuarios incorporados al Registro la tarifa final diferencial denominada “Tarifa Social” dispuesta por la Resolución MEyM N.º 28/2016.

- *Resolución MEyM N.º 219/2016*: Sustituye el Anexo III de la Resolución MEyM N.º 28/2016. Establece que el beneficio de la Tarifa Social podrá otorgarse a una única unidad habitacional por titular para cada servicio (distribución de electricidad y gas por redes). Establece el mantenimiento del beneficio por 3 meses en el caso del fallecimiento del titular del servicio (plazo en que se deberá realizar el cambio de titularidad y actualizarse la información sobre la inclusión en el Régimen). Establece que cualquier criterio o condición de inclusión que no estuviere contemplado entre los criterios previstos en el Anexo deberá contar con la aprobación expresa de la Subsecretaría de Coordinación de Política Tarifaria del MEyM, en forma previa a su aplicación.

- *Resolución ENARGAS I N.º 4065/2016*: Modifica la Resolución ENARGAS N.º 3784/2016 a fin de adecuarla a la Resolución MEyM N.º 219/2016. Modifica el Art. 2º determinando que aquellos usuarios que se encuentren incluidos en el Registro, como aquellos que se incorporen en el futuro, gozarán de tal condición por un plazo mínimo de 6 meses contados a partir de la fecha de inclusión (salvo que incurriera en alguna de las causales de exclusión). En el Anexo I - Procedimiento para el tratamiento de Solicitudes, se indica que la Prestadora deberá recibir los Formularios de Solicitud. Desde dicha presentación y hasta tanto el ENARGAS emita opinión definitiva, la Prestadora deberá aplicar al usuario solicitante el cuadro tarifario correspondiente a la Tarifa Social.



Ente Nacional Regulador del Gas

- **Resolución MEyM N.º 474/2017:** Determina en su Art. 4º que la bonificación correspondiente a los beneficiarios de la Tarifa Social será equivalente: a) 100 % del precio del gas natural o del gas propano indiluido por redes sobre el bloque de consumo máximo (bloque de consumo base) determinado en el Anexo II, y b) el 75% del precio del gas natural o gas propano indiluido por redes sobre un bloque de consumo excedente al determinado en el apartado a) y cuyo volumen será igual al de dicho bloque de consumo base. Los consumos por encima del bloque indicado en el apartado b) se abonarán al 100% del precio del gas natural o gas propano indiluido.

- **Resolución MH - Secretaría de Gobierno de Energía (SGE-MHA) N.º 14/2018** (modifica la Resolución MEyM N.º 474/2017): Determina que la bonificación correspondiente a los beneficiarios de la Tarifa Social (Art. 5º de la Resolución MEyM N.º 28/2016) será equivalente a un 100% del gas natural o gas propano indiluido por redes sobre un bloque de consumo máximo (bloque de consumo base) determinado por el Anexo II de la Resolución MEyM N.º 474/2017 (el Anexo detalla el bloque de consumo mensual máximo con bonificación de 100% del precio del Gas Natural y Gas Propano Indiluido por Redes, para beneficiarios de Tarifa Social, por subzona tarifaria - m³ de 9300 Kcal/mes). Los consumos por encima de dicho bloque de consumo base se abonarán al 100% del precio del gas natural. A los efectos de la bonificación correspondiente a los beneficiarios de Tarifa Social de los usuarios comprendidos en el Régimen de Compensación al consumo Residencial para la Región Patagónica, el precio del gas natural sobre el que se aplicará dicha bonificación se determinará considerando una participación porcentual del componente de gas natural en el Cargo por m³ de la tarifa diferencial, idéntica a aquella que tiene el componente del gas natural en el cargo por metro cúbico de la tarifa plena.

- **Decreto N.º 339/2018:** Implementación del Modelo de Atención “Modelo de Gestión Unificada - Ventanilla Única Social” como canal de recepción de trámites vinculados a las distintas reparticiones de la Administración Pública que otorguen prestaciones de carácter social. Establece como autoridad de aplicación a la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES). Los Organismos incorporados al esquema de “Modelo de Gestión Unificada - Ventanilla Única Social” se obligan a garantizar la seguridad de la información que requiera la implementación de dicho Modelo de Atención. Faculta a la Jefatura de Gabinete de Ministros a determinar los trámites administrativos que se incluirán.

- **Resolución SE N.º 403/2022:** Además de determinar la adecuación de los precios del gas natural en el PIST de los contratos o acuerdos de abastecimiento celebrados en el marco del Plan Gas.Ar, en su Art. 3º determina una bonificación del 29,43% del precio del gas natural a aplicarse sobre los consumos en exceso del bloque base, determinado por el Anexo II de la Resolución MEM N.º 474/2017, para los beneficiarios de la Tarifa social que se corresponde con el nuevo esquema de segmentación de subsidios de la energía.

- **Resolución SE N.º 631/2022:** En virtud del régimen de segmentación de subsidios al uso residencial establecido por el Decreto N. 332/2022, se estableció, de manera provisoria, que los beneficiarios de la Tarifa Social podrán ser incluidos



por la Subsecretaría de Planeamiento Energético, en el padrón de beneficiarios de subsidios a la energía en calidad de usuarios y usuarias de Nivel 2 - Menores Ingresos, sobre la base de la información con la que cuente el Estado Nacional, sin perjuicio de que tal inclusión provisoria no eximirá del deber de inscribirse en el Registro de Acceso a los Subsidios a la Energía (RASE), y de mantener dicha información actualizada según varíe su situación mediante la presentación de las DDJJ correspondientes, ni impedirá verificar la corrección del Nivel asignado o solicitado mediante cruces de información.

- *Disposición Subsecretaría de Planeamiento Energético N.º 3/2022*: Incorporó provisoriamente al padrón de beneficiarios de RASE, como usuarios residenciales Nivel 2 - Menores Ingresos, a las personas beneficiarias de la Tarifa Social, entre otros. La incorporación resulta provisoria y no exime a los usuarios residenciales del deber de inscribirse en el RASE y de mantener la información actualizada según varíe su situación.

- *Resolución SE N.º 6/2023* (rectificada por Resolución SE N.º 113/2023): Determina la adecuación de los precios de gas natural en el PIST, siendo de aplicación para los consumos de gas realizados a partir del 01/Mar/2023 y 01/May/2023. Determina (Art. 3º), para los beneficiarios de la Tarifa Social abastecidos por gas natural por redes, una bonificación del 29,43% en los precios a aplicarse sobre los consumos en exceso del Bloque Base determinado en el Anexo II (IF-2017-30706088-APN-SECRH#MEM) de la Resolución MEM N.º 474/2017.

- *Resolución MEyM N.º 508/2017*: Establece el procedimiento para la compensación de los menores ingresos a las Distribuidoras y Subdistribuidoras (que adquieran gas natural directamente de los Productores y/o Comercializadores) como producto de la aplicación de beneficios y/o bonificaciones a los usuarios resultantes de la normativa vigente en materia tarifaria (en este caso, Tarifa Social). Conforme al Art. 3º, el ENARGAS debe remitir a la Secretaría de Recursos Hidrocarburíferos (encargada de administrar, ejecutar e implementar el Procedimiento de Compensación), los Informes de compensación indicados en los Anexos de la Resolución, a fin de establecer los montos que correspondan a cada Prestadora.

- *Resolución ENARGAS N.º 273/2018*: Establece el Procedimiento de presentación Informativa resultante de los descuentos en la facturación de usuarios del servicio completo (en lo que aquí interesa), para las Distribuidoras y las Subdistribuidoras (éstas últimas que adquieran el gas natural directamente del Productor y/o Comercializador) por la reducción de ingresos que le ocasionen la aplicación de los programas de Tarifa Social (en lo que aquí interesa).

✓ **Estructura Organizativa**

Conforme la estructura vigente, se detallan a continuación las unidades organizativas y las funciones que tienen asignadas, en relación con el tema objeto de análisis:

- Gerencia de Protección al Usuario



Ente Nacional Regulador del Gas

- Área de Regímenes de Beneficios: colaborar con las autoridades competentes respecto de los registros que incluyen a usuarios contemplados dentro de los distintos Regímenes de Beneficios; intercambiar información concerniente a los usuarios contemplados en los distintos Regímenes de Beneficios con otros Organismos Públicos; y elaborar indicadores e información estadística relativa a los distintos Regímenes de Beneficios vigentes.
- Área de Control de Gestión Comercial: generar, analizar y controlar la calidad de la información estadística originada en los regímenes informativos de los procesos de facturación y gestión de los usuarios por parte de las Licenciatarias, con el objeto de tener información oportuna y confiable para proteger a los usuarios; dar soporte informativo a las distintas gerencias del Organismo y otras áreas del Estado y la ciudadanía en general; evaluar el desempeño de las Prestadoras del servicio de distribución 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; y proponer, mediante el correspondiente informe técnico, la apertura de procedimientos sancionatorios a las Prestadoras del servicio ante inobservancias a la normativa aplicable, cuando los resultados de las tareas de control así lo ameriten.

➤ Gerencia de Desempeño y Economía

- Coordinación de Control Económico Regulatorio: elaborar el Plan Anual de Auditorías con el objeto de verificar la integridad informativa en aspectos económico-contables y financieros, en materia regulatoria, en el marco de la normativa vigente; y supervisar el cumplimiento de las Áreas coordinando la interrelación de las mismas y su vinculación con las demás unidades organizativas.
- Área de Servicios de Control y Grandes Usuarios: controlar la razonabilidad de los montos determinados por las Distribuidoras y Subdistribuidoras en concepto de subsidios, compensaciones y/o descuentos en los montos facturados a los usuarios de servicio completo, en el marco de la normativa vigente.

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.- Vigencia del Beneficio

La Resolución MEyM N.º 219/2016 (Art. 3º) dispone que la inclusión de un usuario en el Régimen de Tarifa Social implicará la continuidad del beneficio



Ente Nacional Regulador del Gas

para ese usuario por un plazo de 6 meses, contados a partir de su inclusión, salvo que incurriera en una de las causales de exclusión.

Asimismo, por NO-2019-52889290-APN-SGE#MHA del 06/Jun/2019, el Secretario de Gobierno de Energía le solicitó al ANSES que implementara los medios y procesos necesarios para administrar las solicitudes de Tarifa Social de Gas, efectuando mensualmente el “control de derecho” para la asignación de la Tarifa Social, conforme a una serie de definiciones detalladas en dicha Nota.

En lo que aquí interesa, se indicó en la Nota citada que las solicitudes del beneficio de Tarifa Social de Gas tendrán una vigencia de 12 meses a partir de la fecha del ingreso de la solicitud.

En caso de que el solicitante no sea el titular del servicio, de acuerdo a la información que surja del Padrón de Titulares remitido por ENARGAS, se deberá ingresar la solicitud con carácter provisorio durante 3 meses a partir de la fecha de solicitud. Una vez cumplido ese plazo, el beneficio será dado de baja y deberá solicitar nuevamente la Tarifa Social, salvo que el ENARGAS informe el cambio de titularidad a nombre del solicitante. Una persona puede solicitar sólo dos veces consecutivas la Tarifa Social de forma provisoria.

La Nota citada advierte que, en virtud del Art. 3° de la Resolución MINEM N.° 219/2016, en los casos en los que se observen ingresos mensuales que pudieran causar la exclusión del régimen dentro de los primeros 6 meses, se deberá suspender el beneficio para ese(os) mes(es), salvo que se verifique alguna de las causales de exclusión del Anexo III de la Resolución N.° 28/2016 y sus modificatorias. A partir del séptimo mes, si se observaran variaciones en los ingresos mensuales que pudieran causar la exclusión del Régimen, el beneficio deberá ser dado de baja, pudiendo el beneficiario solicitar nuevamente su inscripción en el Programa.

No obstante, conforme lo manifestado por GPU, desde las medidas implementadas en virtud del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO) no se considera el plazo de vigencia antes referido, encontrándose incluido en el Régimen todo usuario que tramite la solicitud mientras que la ANSES no dé de baja el beneficio como consecuencia del “control de derechos” que debe realizar mensualmente. Conforme manifestó el Área de Beneficios, dicha medida nunca fue formalizada por las autoridades competentes.

Por otra parte, de las verificaciones practicadas no se halló evidencia de la aplicación, en los controles que debe realizar el ENARGAS, de una fecha cierta y unánime respecto del momento en que un usuario es incluido en el Régimen (v.gr. desde la solicitud, su otorgamiento o comunicación a la Prestadoras del Padrón de Beneficiarios). Así, por ejemplo, para realizar los controles conforme a la Resolución ENARGAS N.° 273/2018, se considera la fecha de comunicación del Padrón a las Licenciatarias, dado que no se cuenta con normativa precisa al respecto.



Previo a la implementación de la “Ventanilla Única” (Decreto N.º 339/2018), las solicitudes de inclusión en la Tarifa Social eran recibidas por las Prestadoras. En la Resolución ENARGAS N.º I/4065/2016 se establecía que, desde la presentación de la solicitud y hasta tanto el ENARGAS emita opinión definitiva, la Prestadora deberá aplicar al usuario solicitante el Cuadro Tarifario correspondiente a la Tarifa Social.

Asimismo, desde la implementación de la “Ventanilla Única”, el proceso de conformación del Padrón de usuarios incluidos en el Régimen de Tarifa Social acarrea un lapso considerable de tiempo (conforme la descripción realizada en el punto C.2.-).

En tal sentido, se entiende necesario propiciar la revisión y definición normativa por parte de la autoridad competente, para que determine las fechas ciertas de ingreso y egreso al beneficio de Tarifa Social.

Observación:

Del relevamiento realizado se observó que el plazo de vigencia establecido normativamente no es aplicado por las autoridades competentes que participan del proceso, Secretaría de Energía y Administración Nacional de la Seguridad Social, informando como incluido en el Régimen de Tarifa Social a todo usuario que tramite la solicitud y respecto del cual se otorgó el beneficio, mientras la ANSES no lo dé baja como consecuencia del “control de derechos” que debe realizar mensualmente.

Por otra parte, no se halló evidencia de la aplicación, en los controles que debe realizar el ENARGAS, de una fecha cierta y unánime determinada por la normativa, respecto del momento en que un usuario es incluido en el Régimen (v.gr. desde la solicitud, su otorgamiento o comunicación a la Prestadoras del Padrón de Beneficiarios).

Recomendación:

Se recomienda arbitrar los medios necesarios a fin de proponer a las autoridades competentes, la revisión y adecuación de la normativa respecto de la vigencia del beneficio de Tarifa Social, a fin de definir certeramente la fecha de ingreso y egreso al Régimen de Tarifa Social, dado que ello impacta en los controles que debe realizar el ENARGAS en función de su competencia específica.

C.2.- Conformación del Padrón de Beneficiarios. Procedimientos

Con el dictado del Decreto N.º 338/2018 se implementó el Modelo de Atención “Modelo de Gestión Unificada - Ventanilla Única Social”, como único canal de recepción de trámites vinculados a las distintas reparticiones de la Administración Pública Nacional que otorguen prestaciones de carácter social.

En consecuencia, el ingreso al Registro de Beneficiarios de Tarifa Social se realiza únicamente mediante la solicitud del usuario a través del sitio



Ente Nacional Regulador del Gas

web de la ANSES. La función del ENARGAS, respecto de los usuarios incluidos en el Régimen, es informar a las Prestadoras el Registro resultante de los usuarios incorporados por la ANSES, y validados por la Secretaría de Energía (SE), en virtud de los criterios de elegibilidad establecidos por la normativa.

Para la confección del Registro de Beneficiarios, previamente las Prestadoras informan del 1° al 10 de cada mes la totalidad de usuarios, mediante el Protocolo de Facturación y Cobranzas de Usuarios (hasta el mes de Ago/2023 Protocolo B-Distribuidoras y C-Subdistribuidoras, y a partir de Sep/2023 se utilizan los datos que ingresan por el Protocolo FCU).

El día 15 de cada mes, o hábil posterior, la Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicación (GTIC) elabora un padrón con aquellos usuarios residenciales informados por las Prestadoras (que no tengan fecha de baja), siguiendo el protocolo de información oportunamente consensuado entre el ENARGAS, la ANSES y la SE. Conforme manifestó GTIC, se realizan ajustes a los datos de base para completar la información, a saber: se le agrega el último CUIT/CUIL del titular en el caso de que la ANSES lo haya informado en un intercambio anterior, o, en el caso de su inexistencia, el informado por la Prestadora; se incorpora el “Departamento” según la localidad de suministro informada, o “Zona Fría” (en función de la Localidad informada por la Prestadora); y se trasladan las marcas informadas por ANSES en el intercambio del período anterior (“Corresponde Subsidio” y “Tarifa Social”).

Una vez que ese padrón total de Usuarios Residenciales se encuentra confeccionado, GTIC pone a disposición de GPU un resumen de la cantidad de usuarios, segmentado por Prestadora y por Provincia. A partir de ese resumen de cantidades, el Área de Beneficios realiza controles de razonabilidad y consistencia de las cantidades de usuarios residenciales informadas respecto de meses anteriores. Controla la cantidad de usuarios abierta por Prestadora y por Provincia, a fin de verificar si existen oscilaciones fuera de lo habitual (v.gr. una baja importante en la cantidad de usuarios podría ser un indicador de la existencia de alguna anomalía en la información).

Una vez que se superan los controles de variación intermensual sobre cantidades de usuarios, GPU pone a disposición de la ANSES el padrón de usuarios residenciales generado. El intercambio de información con la ANSES se realiza a través de un servicio web (SITACIE), en el marco del Convenio de Intercambio Electrónico de Información entre la ANSES y ENARGAS -CONVE-2019-11499696-ANSES-SEA#ANSES-.

El padrón es remitido por la ANSES a la SE que, como autoridad de aplicación, aprueba o rechaza la propuesta de incorporación e ingresa aquellos usuarios a quienes les corresponde incorporarse por excepción y/o por aplicación de retroactividad del beneficio. Luego, ANSES informa vía correo electrónico al ENARGAS la disponibilidad de los archivos en el SITACIE para su descarga. Una vez



Ente Nacional Regulador del Gas

descargados los archivos, GTIC importa la información a la aplicación Regímenes de Beneficios.

GPU realiza controles de razonabilidad, integridad y consistencia sobre el Padrón de Beneficiarios de Tarifa Social recibido. Desde el aplicativo se verifica la cantidad total de usuarios incorporados. Así, verifican los totales de usuarios y los totales de Beneficiarios por Prestadora y por Provincia. Los totales y la variación intermensual se comparan con la evolución del Registro. Si se observan desvíos u oscilaciones significativas se realizan consultas con la Autoridad de Aplicación (SE) y con la ANSES a fin de aclarar si los cambios se deben al resultado del “control de derechos”, ingresos masivos o algún inconveniente en los procesos de cruce de información en alguno de los Organismos. Las consultas se realizan de manera informal, habitualmente a través de mails entre los equipos técnicos de trabajo involucrados.

Verificada la tendencia de la información recibida conforme al mes anterior, GPU pone a disposición de las Prestadoras la información actualizada dentro de la aplicación, y se les remite un correo electrónico informando la disponibilidad de los archivos para su descarga. El padrón es puesto a disposición entre el 21 y 28 de cada mes, y a partir de allí las Prestadoras deben actualizar sus sistemas de facturación con los usuarios incorporados al Beneficio de Tarifa Social.

Para la presente auditoría el Área de Beneficios (GPU) remitió a esta UAI un documento, en formato Word, en el cual se realiza una descripción del proceso de intercambio de información.

Por otra parte, el Manual del Usuario del aplicativo utilizado fue confeccionado cuando el sistema se utilizaba para cargar las Solicitudes de ingreso del Registro de Exceptuados a la Política de Redireccionamiento de Subsidios del Estado Nacional (versión del año 2014).

Observación:

No se encuentran acabadamente documentadas las actividades y procedimientos aplicados para la confección del Padrón de Beneficiarios de la Tarifa Social que el ENARGAS pone a disposición de las Prestadoras, como así tampoco se halló evidencia de la actualización del Manual del Usuario del aplicativo “Régimen de Beneficios” acorde a la normativa y procedimientos aplicados en la actualidad. No obstante, el Área de Beneficios comenzó a elaborar un documento sobre el intercambio de información.

Recomendación:

Se recomienda documentar las actividades y procedimientos aplicados especificando las revisiones realizadas para la comunicación a las Prestadoras del Padrón de Usuarios Residenciales incluidos en el Régimen de Tarifa Social. En tal sentido, debería continuarse con la elaboración, y posterior aprobación, de un documento donde se describa cada paso en forma ordenada y secuencial,



Ente Nacional Regulador del Gas

precisando las responsabilidades de las diferentes unidades que intervienen. Asimismo, debería actualizarse el Manual del Usuario del aplicativo Régimen de Beneficios.

C.3.- Auditorías de Gestión de Facturación - Cuadros Tarifarios

Entre las auditorías desarrolladas por GPU a las Distribuidoras y Subdistribuidoras se incluyen las “Auditorías de Gestión de Facturación”.

En el Programa de Trabajo de éstas se determinan los puntos de control a considerar, y se incluye la verificación de los Cuadros Tarifarios aplicados a la facturación. Entre otras cuestiones se deben verificar los conceptos relativos a los “Beneficios a Usuarios”, entre los que se encuentra el “Descuento por Tarifa Social” y, en su caso, el “Descuento por Tarifa Social Excedente” (bonificación sobre el excedente del consumo del bloque base).

En el Instructivo “Muestra para las Auditorías de Facturación”, confeccionado por GPU, se establecen los lineamientos para obtención de las muestras de auditoría mediante el empleo del aplicativo “Control de Facturación”, disponible en el sistema denominado “Aplicaciones Centralizadas ENARGAS - Aplicenter”. En el 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.

En el caso de las “Auditorías de Gestión de Facturación” y “Auditorías de Aplicación de Cuadros Tarifarios”, se deben seleccionar las muestras de Usuarios Residenciales con Tarifa Social.

Conforme al Programa de Trabajo, el auditor debe verificar, en el caso de los usuarios Residenciales a los que se les hubiera facturado el “Descuento por Tarifa Social”, el valor facturado por tal concepto en función de la normativa aplicable.

En los Papeles de Trabajo de las auditorías muestreadas se observa un campo en el que debe indicarse si cada liquidación del servicio público incluye el Descuento por Tarifa Social. Ello, a los efectos de calcular el volumen del Bloque de Consumos Subsidiado. No obstante, no se verifica la inclusión en el Régimen de Tarifa Social del usuario residencial durante el período facturado. El Área de Control de Gestión Comercial manifestó que ello es así dado que no se solicitó la inclusión en los Programas de Trabajo de la verificación de la inclusión del usuario en el Padrón de Beneficiarios, y no se tiene acceso al aplicativo Régimen de Beneficiarios - Tarifa Social.

En el Programa de Trabajo sólo se hace referencia al acceso al aplicativo del ENARGAS “Regímenes de Beneficios”, del Aplicenter, con el objeto de consultar el padrón del RASE, para verificar el cumplimiento normativo



Ente Nacional Regulador del Gas

dispuesto por el Decreto PEN N.° 332/2022 respecto a los segmentos de usuarios (N1, N2 y N3), en virtud de una solicitud de inclusión de dicho control.

A fin de verificar los controles practicados en materia de Tarifa Social se consideraron las auditorías de facturación respecto de las Prestadoras seleccionadas en la muestra e informadas por GPU a GDyE (ME-2023-48959724-APN-GPU#ENARGAS) como auditorías de usuarios del servicio completo que generan alguna alteración en el cálculo de los importes facturados en concepto de Tarifa Social durante el período 2022. En todos los casos informados, respecto de los cuales se detectaron incumplimientos en materia de Tarifa Social, se verificó que GPU elaboró Informe Técnico propiciando la imputación (Metrogas S.A., Distribuidora de Gas Cuyana S.A., y en dos SDB en su área de incumbencia - Energía San Luis y Mulet Construcciones S.R.L-).

Observación:

En las Auditorías de Facturación se verifica el cálculo de los importes facturados según la información obrante en las liquidaciones de servicio público realizadas por las Distribuidoras sobre la inclusión del usuario en el Régimen de Tarifa Social. No se halló evidencia de la verificación de la inclusión del usuario en el Registro de Beneficiarios de Tarifa Social.

Recomendación:

Se recomienda incorporar en los controles de las Auditorías de Facturación la verificación sobre la inclusión de los usuarios como Beneficiarios en el Régimen de Tarifa Social. Previo a ello, deberían arbitrarse los medios a fin de la revisión y adecuación de la normativa respecto de la vigencia del beneficio de Tarifa Social conforme lo recomendado en el punto C.1, e implementarse un aplicativo de fácil acceso para que los auditores tengan a su disposición la consulta sobre la vigencia del beneficio (conf. el punto C.6).

C.4.- Procedimiento para la compensación de menores ingresos de las Prestadoras - Controles - Resolución ENARGAS N.° 273/2018

Por medio de la Resolución MINEM N.° 508-E/2017 se estableció un procedimiento para la compensación de los menores ingresos que las Licenciatarias del Servicio de Distribución de Gas Natural por Redes reciben de sus usuarios, producto de la aplicación de beneficios y bonificaciones y los mayores costos de Gas Natural No Contabilizado (GNNC), respecto a lo establecido para su reconocimiento en las tarifas. Este procedimiento también es aplicable para aquellas Subdistribuidoras (SDB) que adquieren el gas natural directamente a los Productores y/o Comercializadores de gas natural.

En consecuencia, se instruyó al ENARGAS sobre la remisión de Informes que permitan validar los montos declarados por las Prestadoras (previstos en el Anexo de la Resolución) a la autoridad con competencia para administrar, ejecutar e implimentar el procedimiento de compensación (actual SE).



Ente Nacional Regulador del Gas

Por ello, se dictó la Resolución ENARGAS N.° 273/2018, en la cual se establecen las pautas generales que deben cumplir las Prestadoras respecto de presentación de la información resultante de los descuentos en la facturación de los usuarios de servicio completo, y los mayores costos del GNNC. Las Prestadoras deben remitir:

- DDJJ provisoria: dentro de los 15 días de cada mes o día hábil posterior siguiente.
- DDJJ definitiva: deben ratificar o rectificar las DDJJ provisoras a partir del 4to. mes del año siguiente y hasta el último día hábil administrativo de ese mes. Esta debe estar certificada por los auditores externos de la Distribuidora /Subdistribuidora.

C.4.1.- Control de cumplimiento normativo

En el Informe UAI N.° 481 - Controles Económico Regulatorios (Obs. C.3) se verificaron debilidades en los procedimientos utilizados para la constatación del cumplimiento de la normativa dictada por el Organismo, no pudiéndose verificar la evaluación del desempeño de ciertas Prestadoras respecto de la presentación, en tiempo y forma, de la documentación requerida en base a lo instruido en la Resolución ENARGAS N.° 273/2018 (en lo que aquí interesa). Por ello, se recomendó intensificar los mecanismos de control sobre el cumplimiento normativo aplicable, o, en caso de considerar necesario efectuar una excepción de cumplimiento, se deje expresa y fundada constancia de los hechos que la motiven.

Seguimiento:

Respecto de las SDB que compran gas directamente al Productor/Comercializador, según lo informado por GDyE, se verificó que:

- HIDENESA: Conforme informó GDyE, y surge de las constancias obrantes en el EX-2023-74537662-APN-GDYE#ENARGAS, HIDENESA no presentó ninguna información del período 2022. En Jun/2023 se emitió una Nota requiriendo a la SDB la presentación de las DDJJ del período Ene a Dic/2022 e informando que en caso de no proceder a su regularización se instará procedimiento sancionatorio. Con fecha 13/Jul/2023 se emitió Informe propiciando la imputación.
- Distringas S.A.: presentó la información de Ene a Dic/2022 y se elaboraron los Informes mensuales respectivos. No obstante, no fue presentada la DDJJ Definitiva, por lo cual se intimó a su presentación en el mes de Jun/2023 y se elaboró Informe propiciando imputación en el mes de Jul/2023.
- Buenos Aires Gas S.A.: presentó la información de Ene a Dic 2022, ratificó la información mediante la DDJJ Definitiva y se elaboraron los Informes respectivos.

Por otra parte, Naturgy BAN S.A presentó las DDJJ mensuales. No obstante, en Jul/2023 fue requerida la DDJJ Definitiva. En el mes de Ago/2023 se emitió Informe propiciando la imputación ante la falta de presentación de la DDJJ del período 2022 y su correspondiente certificación contable.



Ente Nacional Regulador del Gas

En virtud de lo expuesto, no se observan avances sobre el control de cumplimiento y la correspondiente intimación a presentar la información mensual en casos de faltantes de información en fecha próxima al vencimiento de las DDJJ provisorias, conforme al plazo estipulado por la Resolución ENARGAS N.º 273/2018. No obstante, respecto a la continuidad de la gestión del proceso ante el incumplimiento detectado, se verificó que en todos los casos se emitió Informe propiciando la imputación.

Opinión del auditor:

Si bien se observan avances respecto a la intensificación de mecanismos de control sobre el cumplimiento normativo de la Resolución ENARGAS N.º 273/2018, dado que se dio inicio a los procesos sancionatorios en los casos de falta de presentación de la información, no se pudo verificar que los controles de cumplimiento se realicen en fechas próximas a los vencimientos de los plazos de presentación de las DDJJ.

Estado de trámite:

Con acción correctiva informada - subsanación según detalle.

C.4.2.- Planificación y Ejecución. Universo sujeto a control

De la consulta a la Base Unificada de Auditorías (Rubro Res.273/18-Subsidio c/Estado Nacional) se verificó que GDyE ejecutó durante el período 2022 las auditorías correspondientes a los meses de Enero a Octubre de las Distribuidoras y Redengas S.A. Durante el ejercicio 2023 ejecutó las auditorías correspondientes a Noviembre y Diciembre del año 2022, y las auditorías anuales del año 2022 de las Distribuidoras y Redengas S.A.

De las verificaciones practicadas, excepto por la Subdistribuidora Redengas S.A., se observó que no se incluyen en la planificación de las actividades al universo de SDB que deben presentar las DDJJ mensuales y definitivas (aquellas que compran gas directamente al Productor/Comercializador).

Respecto de las auditorías del período en análisis, se consultó a GDyE sobre la falta de carga en la BDU Auditorías de los controles realizados sobre las SDB, manifestando que procederá a ingresar la información como “Auditorías No Planificadas”.

Asimismo, manifestó que en la generalidad de los casos las SDB que compran directamente gas al Productor/Comercializador no presentan periódicamente las DDJJ respectivas. La emisión de un informe mensual ante el incumplimiento de la presentación de las DDJJ provisorias implica un dispendio administrativo dado que no es posible aplicar procedimientos de control.

Observación:

Se observan debilidades en la programación de las actividades de control sobre las Subdistribuidoras (con excepción de Redengas SA), inherentes a la verificación del



Ente Nacional Regulador del Gas

cumplimiento normativo aplicable a estos Sujetos. En tal sentido, no fueron planificados los controles realizados para el período 2022 de las SDB que adquieren gas natural directamente del Productor y/o Comercializador. No obstante, GDyE realizará la carga en la Base de Datos Unificada de Auditorías como “Auditorías No Planificadas”.

Recomendación:

Se recomienda programar la totalidad de los controles a practicarse durante el ejercicio e ingresarlos en el Rubro “Res.273/18-Subsidio c/Estado Nacional” de la Base de Datos Unificada de Auditorías, con el objeto de garantizar una planificación integral que permita el armado de un Plan Ciclo sobre todos los sujetos y temáticas a ejecutar (universo de control). En aquellos casos de las SDB que no presenten periódicamente la información, se sugiere ingresar en la BDUAuditorías, como ejecución mensual, la Nota por la cual se requiere su cumplimiento y, en caso de continuar con el incumplimiento, ingresar el Informe emitido sobre la imposibilidad de cumplir con los procedimientos de control y en el cual se propicia la imputación, o el acto por el cual se aplicó la sanción.

C.4.3.- Programa de Trabajo

Conforme al Programa de Auditoría “Res. ENRG N.º 273/18” debe verificarse mensualmente la razonabilidad de la información remitida por las Prestadoras en carácter de DDJJ, en relación a cada concepto que sufrió bonificación y/o descuento en la facturación con los datos contenidos en la Base de Datos de Facturación. Complementariamente las DDJJ contienen la información correspondiente a las SDB de su área de Licencia.

Entre la información y documentación a considerar se indica: Cuentas corrientes de las SDB del área de distribución, comprobantes donde se exteriorice el descuento que la Distribuidora le realizó a las SDB por los beneficios y/o descuentos otorgadas por éstas a sus usuarios, y registros contables de las Prestadoras (Libro IVA VENTAS y Mayor de la cuenta Subsidio Res. 273/18 o cuenta donde se registran los movimientos relacionados a dicho subsidio).

Asimismo, para el caso de que las DDJJ de las SDB presenten diferencias o no sean presentadas, deben ser reclamadas al finalizar el ciclo de control. Pero si la diferencia radica en la Distribuidora y/o no se ha presentado la DDJJ, la misma deberá ser reclamada mediante Nota a los cinco (5) días de vencimiento de la presentación de la DDJJ mensual. De persistir los incumplimientos o las diferencias, se emitirá un informe complementario y se dará traslado a la Gerencia de Legales para iniciar el proceso sancionatorio.

Se debe constatar, además, mediante la cuenta corriente, la inclusión de los comprobantes que las Licenciatarias le emitieron a las SDB, y a su vez se deben verificar los comprobantes emitidos por las Distribuidoras. Se debe verificar que los comprobantes emitidos por las Licenciatarias contengan su correlato en el Libro IVA ventas, que los montos correspondientes al subsidio se



Ente Nacional Regulador del Gas

encuentren registrados en la cuenta mayor contable, y mediante una muestra de órdenes de pago se debe constatar el importe de la OP con los números de comprobantes que cancela y su monto.

No obstante, conforme las Auditorías incluidas en la muestra, no fue posible verificar la realización de los controles descritos en el párrafo anterior.

GDyE manifestó que dichos controles eran realizados como consecuencia de la revisión relativa a los montos abonados por las Distribuidoras a las SDB en concepto de subsidio. No obstante, la metodología administrativa de las Distribuidoras para el reconocimiento del monto a las SDB se modificó, por lo tanto se discontinuó la aplicación de dichos controles.

Comentario:

GDyE manifestó que procederá a modificar el Programa de Trabajo, adecuándolo a la metodología aplicada para determinar la razonabilidad de las DDJJ relativas al procedimiento para la compensación de los menores ingresos, producto de la aplicación de beneficios y bonificaciones.

C.4.4.- Comunicación entre las Gerencias

En los Informes emitidos con el objeto de constatar la razonabilidad de la información remitida por las Prestadoras en carácter de DDJJ definitiva, GDyE referencia la información proporcionada por GPU respecto de las Auditorías de Facturación previstas en el Plan Anual, advirtiéndolo, en su caso, la inexistencia de observaciones que modifiquen la información contenida en la Base de Datos de Facturación (es el caso de Redengas S.A).

En el caso de Distribuidora de Gas Cuyana S.A., y ante la existencia de observaciones en las auditorías de facturación informadas por GPU, en los Informes Definitivos se dejó constancia de la escasa significatividad de los montos determinados para la Distribuidora y las SDB que compran gas a esa Distribuidora (Energía San Luis y Mulet Construcciones S.R.L).

En el caso de Metrogas S.A., se dejó constancia que se consideran no significativos los montos determinados para Metrogas como resultado de la auditoría y sobre la muestra que se analizó. Se explicita, además, que tal como expuso GPU la Prestadora facturó en menos la Tarifa Social al usuario y que mediante la remisión informativa de la DDJJ requerida mediante la Resolución ENARGAS N.º 273/18, la misma no ha solicitado un subsidio mayor al que le correspondía.

Conforme manifestó GDyE, se realizan controles globales, no siendo significativos a los efectos del monto de la compensación los resultados obtenidos de las muestras de Auditorías de Facturación. No obstante, conforme se detalló en los párrafos anteriores, para el período auditado GDyE ponderó los resultados de las auditorías practicadas por GPU.



C.4.5.- Control sobre los Beneficiarios

GPU manifestó que desde el año 2021 (en virtud del ME-2021-18720395-GDYE#ENARGAS) se informan a GDyE los usuarios que integran el Registro de Beneficiarios de Tarifa Social.

De los EE muestreados se verificó que, para el período en análisis, GPU informa periódicamente por Memo el Registro de Beneficiarios disponible en el directorio de red e indica su fecha de actualización. Informa por cada Prestadora el usuario (su ID) y la fecha de comunicación a la Prestadora.

La CCER manifestó que para la realización de los controles relativos a la Resolución ENARGAS N.º 273/18 generó, conjuntamente con el Departamento de Gestión de la Información (DGI), un aplicativo específico denominado “R” que acumula los padrones de los Beneficiarios informados por GPU y los relaciona con la información de la Base de Facturación, a fin de obtener información sobre la vigencia del beneficio de Tarifa Social y contrastarlo con la fecha de “marca” (primer día de consumo del usuario en el período) y la de “marcaba” (último día de consumo del usuario del período de facturación). Dicho reporte es utilizado a partir del mes de May/2023, ya que con anterioridad se contrastaba la inclusión del usuario con la fecha de emisión de la factura.

De los casos incluidos en la muestra se verificó que a través de los controles mensuales realizados por CCER se detectaron casos de beneficiarios facturados pero no incluidos en el Registro de Beneficiarios. En estos casos, se remitió Nota a las Distribuidoras con el detalle de los casos observados y, provisoriamente, se procedió a detraer el importe facturado en concepto de Tarifa Social del monto solicitado por la Prestadora para la compensación del subsidio.

Metrogas, según las constancias del EE, manifestó que se facturó a los usuarios detallados dado que se aplicó el beneficio teniendo en cuenta el período facturado (“lectura desde” a “lectura hasta”) y no la fecha de emisión de la factura. Respecto de los restantes casos, no obstante no evidenciarse el motivo de las diferencias en los Informes emitidos, CCER informó que tuvieron su origen en la misma causa referida anteriormente.

C.5.- Reclamos

C.5.1.- Resolución

Conforme las verificaciones practicadas en el Informe UAI N.º 510 (Atención de Usuarios), no se constataron cambios con relación a lo recomendado en la auditoría anterior (Obs. C.4 - Informe UAI N.º 476) sobre la necesidad de documentar el accionar del Funcionario Responsable en la evaluación previa al cierre del reclamo. Es así que se observaron debilidades en la clasificación otorgada por el FR en el 36,84% de los reclamos relevados. En algunos de los casos



Ente Nacional Regulador del Gas

muestreados no se pudo obtener evidencia suficiente sobre la evaluación del accionar de la Prestadora en la aplicación del cargo indemnizatorio a favor del usuario, conforme lo reglado.

Seguimiento:

De las verificaciones practicadas en esta oportunidad, se observó que continúan sin documentarse en el legajo del Reclamo la determinación del Funcionario Responsable con relación a la solución del caso en aquellos supuestos en que no es necesario el dictado de una Resolución. No obstante, se observó un bajo porcentaje con debilidad en la calificación. De las consultas realizadas al Área de Beneficios sobre la fecha de vigencia del mismo, sólo en un caso se calificó como Procedente un Reclamo que no requería ninguna acción de la prestadora por su responsabilidad (Reclamo Delegación Rosario N° 5442/2022 - Metrogas).

Opinión del auditor:

De los Reclamos relevados relativos a la Tarifa Social, se observó que continúa sin documentarse en el legajo del Reclamo la decisión del Funcionario Responsable sobre la solución del caso en aquellos supuestos en que no es necesario el dictado de una Resolución (calificación del reclamo). No obstante, se observaron mejoras respecto de las debilidades en la calificación otorgada por el FR en el aplicativo.

Estado de trámite:

Sin acción correctiva informada.

C.5.2.- Sistema de Gestión de Reclamos

Del aplicativo “Gestión de Reclamos” pudo verificarse que durante el ejercicio 2022 ingresaron un total de 5817 Reclamos a la Sede Central y Delegaciones Regionales.

GPU informó que durante el ejercicio 2022 ingresaron 12 Reclamos en materia de Tarifa Social (0,20% sobre el total de Reclamos).

De la consulta al aplicativo de Gestión de Reclamos se observó que no es posible listar aquellos Reclamos ingresados en materia de Tarifa Social. No obstante, de los casos incluidos en la muestra se verificó que en la Carátula de Reclamo se ingresa como Submotivo “Tarifa Social - EBP” en el tipo de Reclamo “09.Otros de facturación y gestión de deudas”.

El Área de Atención de Consultas manifestó que cuenta con un registro en formato Excel donde es posible obtener la información de los Reclamos bajo el Submotivo “Tarifa Social - EBP”.

Además, se solicitó GTIC el reporte de los Reclamos registrados en la materia en análisis, coincidiendo con los casos informados por GPU.

Observación:



Ente Nacional Regulador del Gas

El aplicativo de Gestión de Reclamos, a la fecha de finalización de las tareas de campo, no permite listar los Reclamos por Submotivo. No obstante, GPU cuenta con un registro Excel donde es posible obtener dicha información.

Recomendación:

Se recomienda incluir en el proyecto del nuevo Sistema de Gestión de Reclamos, la definición de reportes que permitan realizar consultas por “Submotivos”.

C.6.- Aplicativo Régimen de Beneficios Tarifa Social

Como ya se advirtió en el sistema denominado “Aplicaciones Centralizada ENARGAS - Aplicenter” es posible obtener acceso al aplicativo “Regímenes de Beneficios”.

Dicho aplicativo posibilita consultar (en el reporte denominado “Historial ANSES”) por Prestadora y N° de Usuario, la inclusión de los beneficiarios de Tarifa Social.

En las consultas se visualizan los siguientes campos: “Prestadora”, “ID Usuario”, “Nombre de Usuario”, “Fecha de Alta”, “Fecha de Vigencia”, “N° de Solicitud ANSES”, “Período de Liquidación”, “Tarifa Social” y “Corresponde Subsidio”.

Respecto de la vigencia del Beneficio en los Reclamos seleccionados en la muestra y de los usuarios muestreados en la Auditoría de Facturación de Metrogas S.A., se realizaron consultas al aplicativo y al Área Beneficios.

El reporte emitido da cuenta de los sucesivos envíos de información pero no brinda información clara sobre la vigencia del beneficio, dado que fue creado como una herramienta para el control de la confección del padrón y al cual tiene acceso el personal del Área de Beneficios.

Conforme lo informado a esta UAI, el Área de Atención de Consultas y Reclamos, de Control de Gestión Comercial y el personal de la Gerencia Regional Delegaciones no poseen acceso al historial de la Tarifa Social. No obstante, poseen acceso al RASE (Decreto N.° 332/2022).

Observación:

La consulta al aplicativo Régimen de Beneficios - Tarifa Social no expone con claridad los períodos de tiempo en los que un usuario resultó beneficiario de la Tarifa Social.

Recomendación:

Se recomienda arbitrar los medios para la emisión de un reporte desde el aplicativo Régimen de Beneficios - Tarifa Social, para que las unidades organizativas que desarrollan labores relacionadas con la temática obtengan



Ente Nacional Regulador del Gas

información cierta, y que resulte indubitable la inclusión de un usuario en el Régimen de Tarifa Social en el período de tiempo consultado.

C.7.- Publicidad - Sitio Web

Entre las medidas informadas por GPU para ampliar y difundir el beneficio de Tarifa Social, dentro del ámbito de competencia del Ente, puede mencionarse:

- Solicitud a las Prestadoras de la incorporación de un vínculo de consulta del registro en sus páginas web (NOTA ENRG/GRGC/GAL N.º 6763/2017).
- Instrucción a las Prestadoras para que incorporen en las facturas a sus usuarios residenciales una leyenda con la información sobre la web de consulta y solicitud de Tarifa Social (Notas tramitadas en el EX-2021-48432428-APN-GPU#ENARGAS).
- Solicitud a la SE de la modificación de algunos criterios de cruce de información que se realizan en el ámbito del ANSES, a fin de realizar su adecuación conforme a la normativa vigente (NO-2020-44749496-APN-DIRECTORIO#ENARGAS).
- Solicitud a la SE de la incorporación automática de aquellos usuarios que no fueran incorporados al Registro por poseer más de un medidor a su nombre (NO-2021-87891909-APN-DIRECTORIO#ENARGAS).
- Charlas en diversas localidades del país, en el marco de las actividades llevadas adelante por el Grupo Operativo de Intermediación y Asistencia Federal (GOIAF).
- Elaboración del informe especial cuali-cuantitativo Intergerencial sobre la evolución de la Tarifa Social.
- Publicación de la evolución de la cantidad de beneficiarios de Tarifa Social. Se publica periódicamente en la página web del Organismo <https://www.enargas.gov.ar/secciones/publicaciones/informes-graficos/informes-graficos-categoria.php?tematica=17>

Además, dentro de las medidas para dar a publicidad el beneficio, se creó el micrositio “Tarifa Social” en la página web del ENARGAS, incluyendo la opción de consulta individual al ingresar los datos de la Prestadora y Nro. de cuenta/cliente. Este sitio fue diseñado con el objetivo de informar de manera simple, concreta y sencilla a los usuarios sobre el Régimen.

En el sitio web se describe la normativa aplicable, los criterios de elegibilidad y se redirige al sitio web de ANSES para la tramitación de la solicitud de ingreso al sistema y la consulta sobre su estado de trámite. Asimismo, se aclara que el otorgamiento de la Tarifa Social depende exclusivamente de la Secretaría de Energía, y que todos los meses se realizará el control para definir su mantenimiento. Se indica que la vigencia desde el otorgamiento será por 12 meses.



Ente Nacional Regulador del Gas

Como ya se advirtió, el beneficio de la tarifa diferenciada (Tarifa Social) es otorgado a aquellos usuarios Residenciales que cumplan con los criterios de inclusión determinados normativamente. Como se detalló en el punto C.1.-, conforme lo comunicado por la SE, el solicitante que no sea el titular del servicio de acuerdo a la información que surja del Padrón de Titulares, obtendrá la inscripción en carácter de provisorio (3 meses). Una vez cumplido el plazo, el beneficiario será dado de baja y deberá solicitar nuevamente la Tarifa Social, salvo que el ENARGAS informe el cambio de titularidad a nombre del solicitante.

Así, el Régimen prevé la inclusión de aquellos usuarios no titulares por un plazo provisorio, debiendo realizar el cambio de titularidad. A su vez, la persona que utiliza el servicio de Distribución de gas por redes como destinatario del mismo, debe gestionar la Tarifa Social ante el cambio de titularidad del servicio.

Además, en virtud del Régimen de Segmentación de Subsidios al uso residencial establecido por el Decreto N.º 332/2022, los usuarios deben inscribirse en el Registro de Acceso a los Subsidios de Energía (RASE), y mantener actualizada la información según varíe su situación. En el caso de un usuario que reúna las condiciones para la inclusión en el Régimen de Tarifa Social, debe inscribirse en calidad de usuario Nivel 2 - Menores ingresos.

Observación:

En el sitio Web del ENARGAS, en los casos de cambio de titularidad no se indica el deber de gestionar la solicitud de incorporación al Régimen Tarifa Social de la persona que utiliza el servicio de Distribución por redes. Tampoco se especifica la necesidad de presentación/actualización de los datos de la Declaración Jurada relativa al Registro de Acceso a los Subsidios de Energía (Decreto N.º 332/2022).

Recomendación:

Se recomienda incorporar en el sitio web del ENARGAS una leyenda sobre el deber de gestionar la solicitud de incorporación al Régimen de Tarifa Social en los casos de cambio de titularidad del servicio, como así también la necesidad de inscribirse en calidad de usuario Nivel 2 - Menores ingresos en caso de reunir las condiciones para la inclusión en el Régimen de Tarifa Social.

D.- OPINIÓN DEL AUDITADO

El contenido del presente Informe fue puesto en conocimiento de la Gerencia de Protección del Usuario mediante ME-2023-153830888-APN-UAI#ENARGAS, y de la Gerencia de Desempeño y Economía mediante ME-2023-153835317-APN-UAI#ENARGAS, a fin de que efectúen las consideraciones y comentarios que estimen corresponder.



Ente Nacional Regulador del Gas

Al respecto, se reseña a continuación la opinión recibida de la Gerencia de Despacho de Desempeño y Economía (ME-2024-03245128-APN-GDYE#ENARGAS), y las consideraciones que le merecen a esta Auditoría Interna.

Atento que, a la fecha, la Gerencia de Protección del Usuario no emitió opinión, se mantienen las observaciones y recomendaciones vertidas en el presente, las que se consideran compartidas.

D.1.- Planificación y Ejecución. Universo sujeto a control (Ref. C.4.2)

Opinión del auditado:

GDyE manifestó que la CCER incluirá las auditorías de las Subdistribuidoras (Distrigas, Hidenesa y BAGSA) como no planificadas, y considerará la opción de carga de datos en la BDU Auditorías, según lo sugerido por la UAI.

Por otro lado, cabe destacar que las acciones llevadas a cabo por la CCER en relación al inicio de los procedimientos sancionatorios, corresponden a incumplimientos normativos, siendo estos elevados a la GAL a fin de tramitar la imputación y posterior sanción. Asimismo, la CCER manifiesta que, durante el año 2023, se continuaron e intensificaron las comunicaciones con la GAL, en razón de darle continuidad a los procedimientos sancionatorios.

Por último, con relación al Comentario del punto C.4.3 del presente Informe, GDyE manifiesta que el Programa de Trabajo observado por la UAI ha sido modificado y aprobado mediante el Informe Técnico N.º IF-2023-150740164-APN-GDYE#ENARGAS.

Comentario del auditor:

Conforme lo manifestado por GDyE, se considera que la Gerencia comparte la observación y recomendación efectuadas. No obstante ello, no se hace mención a las acciones encaradas a fin de garantizar una planificación integral que permita abarcar a la totalidad del universo sujeto a control, ni las acciones a encarar para efectuar el control de las SDB que no presentan periódicamente la información requerida y, en su caso, el inicio de los procedimientos sancionatorios que correspondan.

En futuras auditorías se verificará la implementación de lo manifestado por GDyE en materia de registración en la BUA Auditorías y la implementación de las recomendaciones efectuadas por esta UAI.

Estado: Con Acción Correctiva Informada - Subsanación según detalle.

E.- CONCLUSIÓN

De las tareas de relevamiento efectuadas se puede concluir que el procedimiento aplicado por el ENARGAS para el control del Régimen de Tarifa Social ha seguido las pautas normativamente establecidas en la materia de su competencia.



Ente Nacional Regulador del Gas

No obstante, resulta oportuno proponer a la autoridad de aplicación la revisión y adecuación de la normativa en relación a la vigencia del beneficio de la Tarifa Social, a fin de definir la fecha de ingreso y egreso al régimen.

Además, debe elaborarse un documento escrito que dé cuenta de las actividades y/o métodos de trabajo aplicados por GPU para la confección, en el ámbito de su competencia, del Padrón de Beneficiarios de Tarifa Social a ser comunicado a las Prestadoras.

Debe adecuarse el aplicativo “Régimen de Beneficiarios” a fin de proporcionar información no sólo al personal abocado a la temática. Es necesario que la información sobre la vigencia del beneficio se encuentre disponible de manera clara para las distintas unidades organizativas que desarrollan controles.

Por último, en las Auditorías de Gestión de Facturación debería incluirse la verificación de inclusión del beneficiario en el Régimen de Tarifa Social durante el período facturado.