



CONTROL DE FACTURACIÓN

INFORME EJECUTIVO

El presente Informe 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 de gas por redes.

Se analizaron los procedimientos utilizados por las Gerencias de Protección al Usuario (GPU) y de Control Económico Regulatorio (GCER) para la realización de auditorías a las Distribuidoras y Subdistribuidoras, en relación con la facturación a los usuarios del servicio de gas por redes, en función de los Cuadros Tarifarios vigentes para cada tipo de servicio y consumidor, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Servicio de Distribución. El período sujeto a revisión comprendió las actividades llevadas a cabo por las unidades organizativas citadas durante los ejercicios 2023 y 2024. Se efectuó el seguimiento de las recomendaciones realizadas en auditorías anteriores (Informes UAI Nros. 457, 491 y 526) sobre la temática bajo análisis.

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:

✓ *Descripción de las pautas a considerar para la realización de la auditoría (Obs. C.3.2)*

Se verificaron criterios disímiles para el desarrollo de las auditorías de aplicación de cuadros tarifarios en función del auditor interviniente. *Resultaría pertinente reforzar las referencias de los aspectos de control a considerar en las auditorías (ACT) a los efectos de contar con una herramienta de soporte que coadyuve no sólo a la gestión de la tarea, sino también a optimizar los recursos aplicados para su realización, conforme el objetivo perseguido.*

✓ *Tributos Locales. Evidencia de las verificaciones practicadas. Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores (Obs. C.4)*

No se evidencia una mejora en las tareas practicadas por la GPU que permitan la evaluación del desempeño de la Prestadora para el traslado de los tributos locales autorizados en la facturación al usuario del servicio público. *Por ello, y conforme lo instruido en la reglamentación pertinente (RESOL-2023-735-APN-DIRECTORIO#ENARGAS) se entiende necesario arbitrar las medidas que permitan obtener evidencia suficiente sobre la aplicación de la metodología*



Ente Nacional Regulador del Gas

reglada por parte de las Prestadoras. Ello, de forma complementaria a las comprobaciones globales desplegadas en esta materia por la GCER.

✓ *Entidades de Bomberos Voluntarios. Bonificación del servicio público (Obs. C.6)*

Se constataron debilidades para el control del cumplimiento del régimen tarifario especial gratuito para las entidades del Sistema Nacional de Bomberos Voluntarios. Por ello, resultaría oportuno que la GCER refuerce los mecanismos arbitrados para constatar la calidad de la información remitida por las Prestadoras concernientes a este régimen, así como la GPU arbitre las acciones necesarias para garantizar la aplicación del beneficio en la liquidación del servicio público, y su correlato con el registro de las Entidades dadas de alta a dicho régimen.

✓ *Balance Tributos Locales - Coordinación de tareas (Obs. C.8.2)*

Se observaron debilidades en el proceso de coordinación de las actividades desplegadas por la GDyE y la GCER para la verificación de la metodología reglada respecto del saldo del balance determinado entre la suma del tributo local facturado y el importe abonado por ese concepto al fisco local por la Prestadora. Por ello, resultaría pertinente impulsar las medidas comunicadas por la GDyE y la GCER para la regularización descripta que permitan reforzar las actividades de cumplimiento respecto de la compensación de los saldos resultantes por la incidencia de la carga tributaria local trasladada, en mayor o en menor valor, en la facturación del servicio.

✓ *Plazos en la gestión del proceso sancionatorio. Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores (Obs. C.9)*

Continúan observándose dilaciones en la resolución de la posible conducta infractora detectada en la auditoría de facturación. Por ello, se reitera la necesidad de implementar mayores mecanismos de control interno que permitan imprimir celeridad en la evaluación de los efectos de las inobservancias detectadas en tiempos cercanos al período de facturación observado.

✓ *Cumplimiento del régimen sancionatorio. Evidencia de las verificaciones practicadas (Obs. C.10)*

A raíz de la metodología de trabajo adoptada por la GPU, se constataron demoras significativas para la constatación del cumplimiento por parte de la Prestadora del requerimiento impuesto por el Organismo para la regularización de las inobservancias detectadas al Marco Regulatorio. En virtud de ello, de forma independiente a la metodología arbitrada para el cobro de la sanción impuesta, resultaría necesario que esa Gerencia adopte los mecanismos que permitan una evaluación oportuna del desempeño de las Prestadoras sobre las instrucciones impartidas que repercuten en la liquidación del servicio público de los usuarios Residenciales y SGP de servicio completo, y con ello se reduciría la posibilidad del riesgo de repetición de la conducta infractora.

Se concluye que las Gerencias de Protección al Usuario (GPU) y de Control Económico Regulatorio (GCER) se encuentran 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, las unidades organizativas han receptado las recomendaciones efectuadas en



Ente Nacional Regulador del Gas

ejercicios anteriores, a través de las mejoras introducidas para el cierre de las auditorías ejecutadas con la participación de otras unidades organizativas, con relación al alcance del objeto de control económico regulatorio a los Subdistribuidores, y para la finalización de las tareas administrativas para la recepción de la información requerida a las Prestadoras, vía el Sistema Automático de Remisión Informativa (SARI). No obstante ello, resultaría pertinente que la GCER instrumente mayores controles sistémicos que permitan garantizar el correcto desempeño de todos los sujetos objeto de control (incluidas las Subdistribuidoras), así como el cierre de las actividades desplegadas que repercuten económicamente en la carga tributaria local facturada al usuario del servicio público. Esto último con la intervención de la GPU en aquellos temas relativos a la liquidación individual del servicio público a los usuarios residenciales y del servicio completo (SGP). Por otra parte, ambas unidades deberían reforzar las metodologías de trabajo arbitradas para la verificación del desempeño de la Prestadora en la aplicación del régimen tarifario especial gratuito a Entidades de Bomberos Voluntarios, así como impulsar, conjuntamente con la Gerencia de Asuntos Legales, la tramitación de las inobservancias detectadas al Marco Regulatorio en tiempo oportuno. 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 para el control de la facturación emitida por las Distribuidoras y Subdistribuidoras a los usuarios del servicio de gas por redes.

B.- ALCANCE

A fin de cumplimentar el objetivo propuesto se analizaron los procedimientos utilizados por las Gerencias de Protección al Usuario y de Control Económico Regulatorio para la realización de auditorías a las Distribuidoras y Subdistribuidoras, en relación con la facturación a los usuarios del servicio de gas por redes, en función de los Cuadros Tarifarios vigentes para cada tipo de servicio y consumidor, 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, las bases de datos empleadas para la gestión, 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 por las unidades organizativas citadas durante los ejercicios 2023 y 2024. En aquellos casos en los que surgieron temas relacionados con otros períodos a los señalados, 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 Nros. I-4325/17, RESFC-2019-223-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, RESFC-2019-203-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, RESFC-2019-275-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, RESOL-2023-734-APN-DIRECTORIO#ENARGAS y RESOL-2025-213-APN-DIRECTORIO#ENARGAS).

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



Ente Nacional Regulador del Gas

✓ 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 Propiedad Horizontal y Servicio General P.

✓ RESOL-2022-426-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, RESOL-2023-145-APN-DIRECTORIO#ENARGAS y RESOL-2024-399-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, concernientes a la metodología y procedimiento informativo de niveles segmentación.

✓ Lineamientos para la inclusión de ciertos conceptos en las facturas del servicio de distribución de gas por redes, en base a lo reglado por las resoluciones: RESFC-2018-30-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, RESOL-2023-735-APN-DIRECTORIO#ENARGAS y RESOL-2024-625-APN-DIRECTORIO#ENARGAS.

✓ 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 (RESOL-2018-14-APN-SGE#MHA y sus modificatorias).

✓ Régimen tarifario específico de servicios públicos para Entidades de Bien Público (Ley N.º 27.218).

✓ Régimen Tarifario Especial para las Entidades del Sistema Nacional de Bomberos Voluntarios (Ley N.º 27.629).

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

✓ RESOL-2022-193-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, aprobatoria del “Protocolo FCU-DS”, mediante el cual se establecen los requerimientos para la remisión de información relativa a Facturación, Cobranzas, Usuarios y Subsidios.

B.2.- Funciones

Conforme surge de las modificaciones a la estructura orgánica, se detallan a continuación las funciones asignadas a las Gerencias auditadas, que guardan relación con la temática sujeta a análisis:

Gerencia de Protección al Usuario

Área de Planeamiento y Apoyo Administrativo

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

Área de Control de Gestión Comercial

✓ Relevar y analizar los resultados obtenidos por las otras áreas de la Gerencia, a efectos de identificar nuevos procedimientos de control, así como determinar la oportunidad y periodicidad de los que se efectuarán a las Distribuidoras y Subdistribuidoras.

✓ 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.



Ente Nacional Regulador del Gas

- ✓ Evaluar el desempeño de las Prestadoras del servicio de distribución de gas por redes, verificando, a través de la implementación de auditorías y procedimientos de control, el cumplimiento de la normativa aplicable sobre aspectos inherentes a los procesos de facturación y a la emisión de liquidaciones de servicios públicos para usuarios Residenciales y SGP de servicio completo.
- ✓ Elaborar y verificar el cumplimiento del Plan Anual de Auditorías del Área, instrumentando las medidas necesarias para la ejecución de las tareas operativas de campo.
- ✓ 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.

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.

Gerencia de Control Económico Regulatorio

Área de Control Económico - Contable

- ✓ Elaborar el Plan Anual de Auditorías a cargo del Área para realizar en el ámbito de las Distribuidoras, Subdistribuidoras, Transportistas, Comercializadores y otros sujetos regulados, con el objeto de verificar la integridad de la información regulatoria en sus aspectos económico-contables, en el marco del cumplimiento de la normativa vigente.
- ✓ Verificar la razonabilidad del balance anual remitido por las Licenciatarias de Distribución y Redengas S.A., en cumplimiento de lo establecido en la normativa vigente, en lo referido a los tributos municipales y provinciales abonados, y el trasladado a sus usuarios.
- ✓ Atender los requerimientos de auditoría que realicen las distintas unidades organizativas, en relación con aspectos económicos que repercuten en los usuarios del servicio, llevando a cabo las tareas de auditorías que se deriven de la normativa vigente.

Área de Control Normativo y Control de Calidad de la Información

- ✓ Elaborar y llevar a cabo el Plan Anual de Auditorías para realizar en el ámbito de las Licenciatarias de Distribución, Subdistribuidoras, y otros sujetos regulados, relacionadas con la normativa regulatoria en materia económico contable.
- ✓ Recibir y validar la información relacionada con facturación, cobranzas y usuarios remitida por las Licenciatarias de Transporte y de Distribución de gas por redes, y Subdistribuidoras.

Área de Servicios de Control y Grandes Usuarios



Ente Nacional Regulador del Gas

- ✓ Elaborar y llevar a cabo el Plan Anual de Auditorías a cargo del Área respecto de los aspectos económicos y contables vinculados a la prestación del servicio, a clientes que no sean servicio completo.
- ✓ Auditar el cumplimiento de la normativa regulatoria en las modalidades de contratación y facturación de los clientes *Unbundling*.
- ✓ Intervenir en las eventuales controversias derivadas de los reclamos interpuestos por tales clientes sobre aspectos económicos de la prestación del servicio.
- ✓ Verificar la correcta aplicación por las prestadoras del servicio de gas de los cuadros tarifarios aprobados por el Organismo a los usuarios *Unbundling*.
- ✓ Controlar la razonabilidad de los montos determinados por las prestadoras en concepto de compensaciones y/o descuentos en lo facturado a los usuarios, en el marco de la normativa vigente.
- ✓ Atender los requerimientos de auditoría que realicen las distintas unidades organizativas u organismos externos, en relación con controles económicos que repercuten en los usuarios del servicio, y llevar a cabo las tareas de control que se deriven de la normativa vigente.

B.3.- Trabajo Realizado

Mediante los Memorándums ME-2025-42292159-APN-UAI#ENARGAS y ME-2025-42293778-APN-UAI#ENARGAS, se comunicó a las Gerencias de Protección al Usuario y de Control Económico Regulatorio, respectivamente, el inicio de la auditoría, y se requirió el detalle de las tareas de control, objeto del presente análisis, realizadas durante los períodos auditados.

En base a la labor preliminar efectuada, se expone en el siguiente cuadro sobre el universo sujeto a revisión, como así también la representatividad de la muestra seleccionada al azar.

Unidad Organizativa	Auditoría	Univer-so	Mues-tra	Significativi-dad
GPU	Aplicación de Cuadros Tarifarios (ACT)	66	9	13,64%
	Gestión de Facturación (AGF)	41	10	24,39%
	Parcial de Facturación (Anexo I - AGF)	31	8	25,81%
	Alta de usuarios (AU)	51	5	9,80%
	Aplicación de Tasa de Interés (ATI)	40	5	12,50%
	Consumos Estimados (CE)	23	4	17,39%
	Total	252	41	16,27%
GCER	Control Tarifario Grandes Usuarios	24	7	29,17%
	Aplicación de intereses por Mora (Grandes Usuarios)	20	6	30,00%



Ente Nacional Regulador del Gas

Impuesto Municipal Provincial -			
Tributos Locales	20	4	20,00%
Tasas y Cargos	20	4	20,00%
Total	84	21	25,00%

En el Anexo I, adjunto al presente Informe, se describen los programas de trabajo suministrados por las citadas Gerencias para el desarrollo de sus actividades de control.

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

✓ Se realizaron entrevistas no estructuradas con el personal designado por las Gerencias sobre la temática relevada.

✓ Se realizó una revisión conceptual de la metodología de trabajo implementada para la planificación de sus actividades. Para ello, se amplió el alcance de la labor considerando la programación de actividades para el año 2025.

✓ Se verificó el grado de cumplimiento del Plan de Auditorías. Para ello, se tuvieron en cuenta las actividades desplegadas en los ejercicios cerrados 2023 y 2024. 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.

✓ En base a la muestra seleccionada, y teniendo en cuenta los programadas de trabajo, 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 Gerencias 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.

✓ 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.

✓ Se relevaron las bases de datos disponibles en el Organismo relativas a la temática tratada. Mediante el Memorándum ME-2025-42294905-APN-



Ente Nacional Regulador del Gas

UAI#ENARGAS se requirió a la Gerencia de Tecnología de Información y Comunicación (GTlyC) un detalle de las herramientas informáticas de soporte desarrolladas para la gestión de la actividad.

✓ Se realizaron comprobaciones globales sobre los mecanismos utilizados para el control de calidad de la información de facturación, cobranzas usuarios y subsidios, remitidas por las Licenciatarias de Distribución y las Subdistribuidoras, a través del Sistema Automático de Remisión Informática (SARI). Para ello, se seleccionó, de forma aleatoria, una muestra de expedientes electrónicos (EE) correspondientes a tres (3) de Distribuidoras, y a cuatro (4) de Subdistribuidoras.

✓ Se efectuó el seguimiento de las recomendaciones realizadas en auditorías anteriores (Informes UAI Nros. 457, 491 y 526) sobre la temática bajo análisis.

Las tareas de campo se desarrollaron durante los meses de mayo a agosto 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.- Sujetos objeto de control. Subdistribuidores. Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores

En su oportunidad (Obs. C. 1 del Informe UAI N.º 526) se constataron debilidades en el alcance de las actividades planificadas para el control de ciertos aspectos del proceso de facturación de las Prestadoras que fueran delegados en la Gerencia de Control Económico Regulatorio (GCER). Es así que, salvo por la Subdistribuidora Redengas SA, para el resto de esos Sujetos no se pudo constatar la verificación del cumplimiento normativo detallado en los programas de trabajo de la Gerencia (Anexo I).

Seguimiento:

En respuesta a los requerimientos de información las unidades organizativas remitieron los Planes de Auditorías correspondientes a los años cerrados 2023 y 2024. De las verificaciones practicadas no se evidenció una mejora con relación al alcance del objeto de control a los Subdistribuidores. En tal sentido, continúa verificándose una planificación/ejecución de las tareas de control para una sola SDB (Redengas SA) relativas a: Tasas y Cargos, Control de facturación y Aplicación de Intereses por pago fuera de término, éstos dos últimos aspectos correspondientes a Grandes Usuarios.



Ente Nacional Regulador del Gas

Ahora bien, en línea con lo sugerido oportunamente, la Gerencia comunicó que mantuvo diversas entrevistas con el Departamento de Delegaciones Regionales (DDR), a fin de incrementar las tareas en cuestión con la colaboración de los auditores de las Delegaciones.

Comentario del auditor:

Por lo expuesto, la GCER comparte la recomendación formulada por esta Unidad, considerando la participación del personal designado de las Delegaciones para el control de la facturación de los Subdistribuidores. En consecuencia, se mantiene la observación formulada y en futuras auditorías se verificará el avance de las medidas ya impulsadas por la Gerencia y el DDR, que permitan incorporar en las tareas de control a los Sujetos del servicio de subdistribución.

Estado: con acción correctiva.

C.2.- Aplicativo Unificado de Auditorías. Metas Físicas. Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores

En la auditoría anterior (Obs. C.2 del Informe UAI N.º 526) se observaron inconsistencias en el proceso de registración de las auditorías de facturación, que desvirtuaba la información suministrada entre los sistemas empleados para tal fin. Cabe recordar que las auditorías practicadas se registran en una herramienta informática denominada “Aplicación Unificada de Auditorías” (la cual se encuentra disponible en el entorno de los aplicativos de uso común del Organismo - Aplicenter vs 2), como así también se cuantifican en otro sistema de medición de la actividad regulatoria denominado “e-PEF” requerido por la Oficina Nacional de Presupuesto.

Seguimiento:

De las verificaciones efectuadas se evidenció una mejora en el proceso de medición de la actividad desplegada para los años relevados (2023 y 2024). Es así que se constató la correlación de los datos entre los sistemas referidos. Resulta oportuno señalar que las comprobaciones realizadas sobre los registros de la Gerencia de Control Económico Regulatorio obedecen a los temas seleccionados en la muestra de auditoría.

Comentario del auditor:

Por lo expuesto, las unidades organizativas comparten la recomendación formulada por esta Unidad, y se encuentran instrumentando las acciones necesarias que permiten garantizar la adecuada exposición de las actividades desarrolladas en el ejercicio a través de la BDU Auditorías, y su correlato con los datos de la ejecución de las Metas Físicas del período.

Estado: Regularizada.

C.3.- Procedimientos Administrativos Internos



Ente Nacional Regulador del Gas

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 propio de la Gerencia, así como por los funcionarios de las Delegaciones, en caso de corresponder.

C.3.1.- Actualización de los lineamientos generales para la realización de la actividad

A fin del año calendario la Gerencia de Control Económico Regulatorio procede a la elaboración de un Informe de gestión con la definición del Plan de auditorías a realizar en el siguiente ejercicio. Entre los lineamientos allí establecidos, se referencian los Programas de Auditoría para la ejecución de las actividades aprobadas en el Plan, los cuales son embebidos al Informe citado.

De las pruebas de cumplimiento practicadas sobre la muestra expuesta en el numeral B.2 - Trabajo Realizado, se verificaron las siguientes circunstancias a considerar sobre ciertos aspectos reglados en los procedimientos administrativos internos.

- **Tasas y Cargos**

Entre las pautas del Programa de Tasas y Cargos se establece la selección de una muestra de cuarenta (40) casos para la constatación de su correcta facturación.

Del relevamiento practicado se verificaron criterios disímiles para la determinación del tamaño de la muestra en los períodos auditados, el cual resultó inferior al establecido en el procedimiento. Cabe señalar que el tamaño se mantuvo homogéneo dentro del mismo período analizado. A título informativo se menciona que para la realización de las auditorías efectuadas en el año 2023 se determinó una muestra de veinte (20) comprobantes, la cual se incrementó a treinta (30) casos para el siguiente ejercicio (2024).

De las consultas efectuadas, resulta oportuno remarcar lo manifestado por la Gerencia sobre la reducción del tamaño de la muestra para el año 2024 como consecuencia de una mejora en la metodología de trabajo para la selección de los comprobantes, producto del recálculo de los datos de facturación remitidos por las Prestadoras, como así también de la experiencia resultante de las inobservancias detectadas en esta materia.

A raíz de lo expuesto, se comunicó la actualización del programa en cuestión para las próximas auditorías.

- **Tributos Locales**



Ente Nacional Regulador del Gas

En el programa de auditoría denominado “Tributos Locales” se establecen las pautas para la verificación de la razonabilidad del balance establecido entre los importes abonados a los fiscos por las Prestatarias en concepto de tributos locales y los montos incluidos en la facturación a sus usuarios.

En el procedimiento se cita la normativa aplicable a la tarea, la Resolución RESFC-2018-6-APN-DIRECTORIO#ENARGAS. Al respecto, ese acto administrativo fue dejado sin efecto a partir de la publicación de la RESOL-2023-735-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, de fecha 2 de Enero de 2024.

Teniendo en cuenta que los programas de trabajo se definen en el acto administrativo de aprobación del Plan de auditorías, se constató que el procedimiento en cuestión no contempló la modificación de la normativa citada, puesto que ésta fue dictada en una fecha posterior a la fecha de aprobación del Plan correspondiente al año 2024.

No obstante ello, en los Informes de Auditoría seleccionados para ese año se observó que la Gerencia tuvo en consideración la resolución vigente para el análisis del período de transición (abril/2023 a diciembre/2023) determinado a raíz de la nueva norma.

- **Master de Control de la base de datos**

En la planilla denominada “Master de Controles Protocolo FCU - DS_v50” se describen, de forma pormenorizada, los procesos de verificación de consistencia e integridad, practicados a las bases de datos vinculadas con la información suministrada por las Prestadoras sobre el proceso de facturación por el servicio regulado, como así también, se señalan aquellos proyectos de control en etapa de desarrollo.

De las comprobaciones realizadas se observó que dos (2) procesos de verificación en estado de desarrollo ya habían sido implementados por la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicación (GTIyC). En tal sentido, se puede consultar el resultado de esos procesos a través del reporte “Listado de Inconsistencias”, correspondiente al aplicativo de “Control de Facturación”.

Por otra parte, otros dos (2) procesos desarrollados se encontraban también definidos en el Programa Validador (PV) del SARI. Sintéticamente, este programa es el primer umbral definido para la validación de los datos transmitidos por las Prestadoras vía SARI. Por ende, estos procesos identificados en el programa son ejecutados previamente por el PV.

A través de las consultas realizadas, GCER suministró un nuevo procedimiento denominado “MASTER FCU-DS_V_1.0” que regulariza, salvo por un control ya definido en el PV, la circunstancia planteada.

Observación:



Ente Nacional Regulador del Gas

De las pruebas de cumplimiento efectuadas se constataron debilidades en la elaboración del Programa de Trabajo empleado para la ejecución de las actividades aprobadas en el Plan de Auditorías de la GCER. Es así que en tres (3) de los temas seleccionados se verificó que la labor realizada no se adecúa con alguno de los parámetros definidos en el procedimiento, o bien éste no posee referencias vigentes de la actividad desplegada.

Recomendación:

Teniendo en cuenta que la GCER define en el Plan de Auditorías aquellos Programas de Trabajo a considerar para la gestión, resultaría pertinente reforzar los mecanismos de control que permitan mantener actualizado dichos Programas, en base a los cambios acontecidos en la normativa aplicable, así como también respecto de las modificaciones de los aspectos de control producto de la experiencia en la materia. Para ello, se sugiere incluir en el documento el número identificador correspondiente a la versión vigente, así como la fecha última de su revisión.

C.3.2.- Descripción de las pautas a considerar para la realización de la auditoría

La Gerencia de Protección al Usuario (GPU) junto con el Departamento de Delegaciones Regionales proceden a realizar las auditorías concernientes a validar los diferentes aspectos de la facturación del servicio de distribución de gas natural, conforme lo establecido en la normativa vigente.

Para ello, la GPU elaboró los Instructivos y Programas de Trabajo detallados en el Anexo I del presente Informe, que establecen los lineamientos generales para la constatación del desempeño de las Prestadoras en temas normativos relacionados con la facturación del servicio de distribución de gas por redes.

Las auditorías se clasifican en función del objetivo propuesto en esos Programas. En líneas generales, como se visualiza en el Anexo citado, las auditorías identificadas con la denominación del Programa “Auditorías de Gestión de Facturación” (AGF) comprenden la ejecución de distintos puntos de control que permiten un análisis integral del proceso de facturación. En cambio, el resto de las tareas responden a un aspecto regulatorio particular del proceso de facturación, que es citado en el respectivo Programa (v.g. Consumos Estimados).

En lo que aquí interesa, de las consultas realizadas sobre el alcance de las tareas identificadas como “Auditorías de Aplicación de Cuadros Tarifarios” (ACT), se comunicó que las pautas establecidas para su desarrollo se encuentran definidas entre los lineamientos de verificación establecidos en el Anexo I del programa de trabajo “AGF”.

De las comprobaciones realizadas, se observó que el personal designado de las Delegaciones aplicó diferentes criterios para la ejecución de las



Ente Nacional Regulador del Gas

labores de ACT. En líneas generales, se puede mencionar que, salvo por un caso, el alcance de ese control se asimiló al utilizado en las auditorías de constatación integral del proceso de facturación (AGF). Esta circunstancia fue puesta en conocimiento de la GPU, la que manifestó arbitrar las medidas necesarias que permitan regularizar la situación planteada.

Observación:

De las pruebas de cumplimiento efectuadas, se constataron debilidades en la metodología de trabajo para la ejecución de las auditorías de aplicación de cuadros tarifarios (ACT). Es así que, se verificaron criterios disímiles para el desarrollo de la tarea en cuestión en función del auditor interviniente.

Recomendación:

Resultaría pertinente arbitrar las medidas necesarias que permitan establecer, de forma homogénea, el alcance de la actividad de verificación de la correcta aplicación de los cuadros tarifarios (ACT) por parte de las Prestadoras. Para ello, teniendo en cuenta que los lineamientos para su ejecución se encuentran implícitos en el programa de trabajo denominados “AGF” (concernientes a auditorías de mayor alcance), se recomienda reforzar las referencias de los aspectos de control a considerar en las auditorías (ACT) en el procedimiento citado, o bien confeccionar un nuevo documento para tal fin. Ello, a los efectos de contar con una herramienta de soporte que coadyuve no solo a la gestión de la tarea, sino también a optimizar los recursos aplicados para su realización, conforme el objetivo perseguido.

C.4.- Tributos Locales. Evidencia de las verificaciones practicadas. Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores

Por medio de la Resolución RESOL-2023-735-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, de fecha 28 de Diciembre de 2023, se aprobó la metodología para el traslado de los Tributos Locales en la factura de servicio público de distribución de gas por redes. Ésta dejó sin efecto las siguientes Resoluciones Enargas Nros. 2904/2003, 298/2018 y RESOL-2018-6-APN-DIRECTORIO#ENARGAS.

En la norma citada se instruye a las Prestatarias sobre la posibilidad de incluir en la factura del servicio, y por línea separada, los montos resultantes de la aplicación de las alícuotas de tributos aprobados por la Autoridad Regulatoria que no estuvieran contemplados en la Base de la Revisión Tarifaria Integral/Revisión Tarifaria al momento de determinar las tarifas. En dicha norma se establece, además, los mecanismos para el traslado a los usuarios de las Subdistribuidoras de los conceptos en cuestión facturados por las Distribuidoras a éstas.

En lo que aquí interesa, la norma bajo análisis prevé la realización de auditorías que permitan verificar el cumplimiento de la metodología ahí reglada.



Ente Nacional Regulador del Gas

Al respecto, en la auditoría anterior (Obs. C.3 del Informe UAI N.º 526) se observaron debilidades en las labores practicadas por la Gerencia de Protección al Usuario (GPU) para la constatación del régimen bajo análisis.

Seguimiento:

De las tareas de seguimiento no se evidenció una mejora sobre las acciones arbitradas para la evaluación del desempeño de la Prestadora respecto del traslado de los tributos locales autorizados en la facturación al usuario del servicio público. En tal sentido, entre los lineamientos definidos en el procedimiento denominado “AGF” se requiere, solamente, la recopilación de los tributos incluidos en los comprobantes de la muestra, a los efectos de su identificación en el listado de los tributos autorizados por el Organismo, que se adjunta en los respectivos papeles de trabajo. Por otra parte, y en concordancia con lo relevado en su oportunidad, merece señalarse que la Gerencia de Control Económico Regulatorio (GCER) continúa realizando comprobaciones globales que permiten determinar 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 saldos mensuales).

Comentario del auditor:

En virtud de lo expuesto, se desprende que la Gerencia de Protección al Usuario no comparte la recomendación formulada por esta Unidad sobre la implementación de mayores controles para la verificación del correcto cálculo de la carga tributaria local liquidada en los servicios públicos de los usuarios Residenciales y SGP de servicio completo. No obstante ello, y conforme lo instruido en la nueva reglamentación sobre la temática -RESOL-2023-735-APN-DIRECTORIO#ENARGAS- se mantiene la observación formulada y se verificará en futuras auditorías las medidas arbitradas que permitan obtener evidencia suficiente sobre el comportamiento de la Prestadora en la aplicación de la metodología ahí reglada. Ello, de forma complementaria con las comprobaciones globales desplegadas en esta materia por la GCER.

Estado: Sin acción correctiva.

C.5.- Recaudación tributaria local. Normativa de aplicación. Régimen de información

La Secretaría de Industria y Comercio, por medio de la Resolución RESOL-2024-267-APN-SIYC#MEC, estableció que la información de los conceptos facturados en los comprobantes emitidos por los proveedores de servicios deberá referirse única y exclusivamente al servicio contratado, no pudiendo contener sumas o conceptos ajenos a dicho servicio (Art. 1º).

Mediante el dictado de la Resolución RESOL-2024-625-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, el ENARGAS hizo una distinción entre los casos analizados donde la Prestadora es un sujeto pasivo de la carga tributaria imponible al servicio



Ente Nacional Regulador del Gas

en cuestión (visto en el numeral anterior) y aquellos donde actúa como un agente de recaudación de la autoridad tributaria local, puesto que en este último gravitaría lo instruido por la Secretaría.

Por ende, en el Art. 1º del acto en cuestión, se deja sin efecto el procedimiento para la incorporación de las percepciones por línea separada en la liquidación del servicio público (RESFC-2018-185-APN-DIRECTORIO#ENARGAS), así como todas las autorizaciones otorgadas bajo su vigencia.

En el Art. 2º se determina que las Prestadoras del servicio público de distribución de gas deberán abstenerse de incorporar cualquier concepto en la factura que no guarde estricta relación con el servicio regulado, el cual deberá estar previamente contemplado en una norma de alcance general; y debe ser autorizado por el ENARGAS para su inclusión por línea separada en la liquidación del servicio público (RESFC-2018-30-APN-DIRECTORIO#ENARGAS).

Para la operatividad de ambos casos se tendrá en cuenta el código de facturación establecido para la remisión de los datos pertinentes, a través del Sistema Automático de Remisión Informática (SARI), conforme el protocolo vigente (FCU-DS). En tal sentido, en el primer artículo se instruye a la baja del código autorizado para informar los tributos percibidos como agente de recaudación; en tanto que en el segundo artículo se establece la asignación de un nuevo código para la presentación de la carga tributaria autorizada, a través del citado régimen de información.

Al respecto, la GPU cuenta con un formulario digital para la asignación de código en cuestión. En este se registran los datos necesarios para la identificación concepto de facturación autorizado. Entre los campos habilitados del formulario se podrá optar por el ingreso de las fechas definidas para su vigencia. En caso de no optar con ese registro, los códigos se consideran válidos para su remisión, de forma atemporal.

De las consultas sobre el cumplimiento de la normativa tratada, la Gerencia de Desempeño y Economía comunicó que no hubo autorizaciones en el marco de la resolución RESFC-2018-185-APN-DIRECTORIO#ENARGAS.

En línea con lo desarrollado en el numeral anterior en el programa de trabajo denominado AGF se referencia a la resolución RESOL-2024-625-APN-DIRECTORIO#ENARGAS para su consideración en las actividades identificatorias de los tributos autorizados. A su vez, la GPU comunicó la realización de una depuración de los conceptos de facturación en cuestión disponibles en la tabla maestra del protocolo informático, a raíz de los cambios establecidos en la normativa vigente. Para ello, previa consulta a la GDyE, la GPU procedió a ingresar la fecha de finalización de la vigencia del código correspondiente a la recaudación tributaria del fisco local.



Ente Nacional Regulador del Gas

En el siguiente cuadro se exponen determinados casos a considerar sobre la temática tratada.

Código	Tipo de Sujeto	Denominación	Vigencia Desde	Vigencia Hasta
15029	DIS	Percepciones Municipales	2018-04-01	
25029	DIS	Ajuste Percepciones Municipales	2018-04-01	
15002	DIS	Otros Gravámenes Municipales NO CLASIFICADOS	(en blanco)	(en blanco)
15002	SDB	Otros Gravámenes Municipales NO CLASIFICADOS	(en blanco)	

Al respecto, los conceptos detallados se encuentran habilitados en la tabla maestra para su remisión por parte de la Prestadora, puestos que no poseen fechas definidas para su vigencia conforme el protocolo vigente.

Observación:

De las verificaciones practicadas se constataron debilidades en el régimen de información del proceso de facturación, respecto de los conceptos habilitados para la remisión de los datos de la carga tributaria autorizados para su inclusión en la liquidación de servicio público. Es así que se observaron ciertos códigos de facturación que desvirtuarían lo regulado en esa materia, puesto que se relacionan con la actividad desempeñada por la Prestadora como agente de percepción, o recaudación, por parte de la autoridad tributaria local (RESOL-2024-625-APN-DIRECTORIO#ENARGAS).

Recomendación:

Resultaría oportuno reforzar las medidas ya impulsadas por la Gerencia de Protección al Usuario, en su carácter de administrador de los códigos de facturación y con la participación de la Gerencia de Desempeño y Economía, respecto de la depuración de los conceptos habilitados en las tablas maestras del Protocolo FCU-DS para la remisión de los datos de la carga tributaria estrictamente relacionada al servicio regulado. Ello, a fin de contar, en un plazo razonable, con umbrales consistentes e íntegros para el almacenamiento de la información requerida en las bases de datos empleadas como soporte para la gestión.

C.6.- Entidades de Bomberos Voluntarios. Bonificación del servicio público

Mediante el dictado de la RESOL-2024-252-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, de fecha 4 de Junio de 2024, se instrumentó el régimen tarifario especial gratuito para las entidades del Sistema Nacional de Bomberos Voluntarios que fuera establecido por la Ley N.º 27.629 y su reglamentación. En el Art. 1º se instruye a las Prestadoras a incluir en las facturas del servicio de gas



Ente Nacional Regulador del Gas

por redes la bonificación de la Ley N.º 27.629 a todos los usuarios que se encuentren inscriptos en el Registro de Entidades de Bomberos Voluntarios y Organismos no Gubernamentales, o el que en el futuro lo reemplace.

A continuación, se agrupan los temas relevados a considerar sobre el cumplimiento de la normativa descripta.

a) Alta de usuarios beneficiarios en el registro del régimen tarifario especial

En el Art. 2º se establece que los interesados en la bonificación completarán el formulario de inscripción digital disponible en la página de internet institucional, como así también adjuntarán, vía ese sitio, la documentación sobre la acreditación de la entidad en el registro citado y la factura del servicio para aplicar la tarifa especial.

En el Art. 3º se instruye sobre la implementación de un registro de usuarios beneficiarios del régimen tarifario especial, el cual se pondrá a disposición de las Prestadoras para su aplicación.

Al respecto, el Área de Regímenes de Beneficios de la GPU tiene asignadas las tareas relativas a la tramitación de las solicitudes de inscripción al beneficio. Para ello, se cuenta con un aplicativo de soporte desarrollado por el Organismo denominado “Regímenes de Beneficios”, que se encuentra disponible en el entorno de los sistemas de uso común de las unidades organizativas (Aplicenter). En éste se puede visualizar el grado de avance de la gestión. Aprobado el trámite se procede a dar de alta los datos de la Entidad en el registro creado para la aplicación de la tarifa especial, y se notifica esta circunstancia a la Prestadora de la zona de su incumbencia. A partir de ese momento, en el sistema se visualizará la leyenda “Revisión ENARGAS completa/Ingreso al registro”, la cual cambiará a “informado a Prestadora” con la lectura de los datos del nuevo registro, por parte de la Prestadora. Cabe aclarar que el beneficio queda plasmado desde la fecha de su ingreso al registro, de manera independiente a la toma de vista por parte de la Prestadora.

A los efectos de la materialización del beneficio, en el último artículo citado, se determina que en la factura del servicio, por línea separada, se incorporará el concepto denominado “Bonificación Ley 27.629” que tendrá signo negativo por el total del Valor de Gas facturado. Para la remisión de esta información, vía SARI, se habilitaron los siguientes códigos de facturación, a saber: 11043 - Bonificación Bomberos Voluntarios y 21043 - Ajustes Bonificación Bomberos Voluntarios.

En virtud de lo expuesto, se solicitó a la Gerencia de Tecnología de Información y Comunicación un listado con el detalle de los conceptos de la bonificación informados por los Sujetos para el año 2024, como así también se



Ente Nacional Regulador del Gas

requirió a la GPU un permiso de usuario, en modo consulta, para acceder a los registros del aplicativo “Regímenes de Beneficio”.

Como resultado del cruce de datos entre los registros señalados, se verificó que dos (2) Distribuidoras no contaban con información suficiente sobre la aplicación de la tarifa especial gratuita a las Entidades de Bomberos Voluntarios dadas de alta en el período relevado. De las revisiones puntuales practicadas, se constató que una de ellas regularizó esa circunstancia en el primer trimestre del siguiente ejercicio (2025). En ambos casos se constató un registro de 38 beneficiarios con estado “Informado a la Prestadora” en el sistema para el último semestre del año 2024.

b) Verificaciones practicadas sobre la bonificación Ley N.º 27.629

La Gerencia de Control Económico Regulatorio realiza comprobaciones globales para determinar la razonabilidad de los reintegros solicitados por las Prestadoras respecto de la aplicación de la bonificación Ley N.º 27.629. Para ello, se cruzan los datos del requerimiento con el registro de entidades autorizadas, como así también con la información remitida, vía SARI, por ese concepto.

En forma complementaria, la Gerencia de Protección al Usuario verifica la correcta liquidación del servicio público de estos sujetos en el caso que sean incluidos en la muestra general de auditorías, a través de un mecanismo aleatorio de selección. Cabe recordar que esa metodología se encuentra parametrizada en función de las categorías de usuarios y de la segmentación del servicio general. Por ende, no contempla las características particulares de la actividad del usuario como el caso analizado (Bomberos Voluntarios).

c) Información comercial del beneficio

Por último, en el Art. 4º de la norma tratada se establece la realización de una estimación anual de los recursos necesarios para solventar la bonificación a los Bomberos Voluntarios, en base a información comercial enviada por el Sistema Automático de Remisión Informática.

De las revisiones practicadas sobre los reportes requeridos a la GTIC, se constató que una Subdistribuidora informó un importe de \$ 3.404.010,45 correspondiente a los beneficios otorgados para el último semestre del año 2024. El 2,53% (\$ 86.257,21) de ese monto responde a una bonificación aplicada a una Entidad de Bomberos Voluntarios. El resto representa a la suma de los importes bonificados por este concepto a usuarios de tipo Residencial.

Observación:

Se constataron debilidades de control en los procedimientos empleados para la verificación del cumplimiento del régimen tarifario especial gratuito para las entidades del Sistema Nacional de Bomberos Voluntarios. Es así que no se pudo



Ente Nacional Regulador del Gas

obtener evidencia suficiente sobre la liquidación de la bonificación del servicio público para ciertas Entidades incluidas en el registro de usuarios beneficiarios del régimen, como así tampoco se pudo constatar las acciones encaradas por el Organismo ante esa inobservancia. A su vez, se comprobaron inconsistencias en la remisión de la información bajo análisis, a través del SARI, que desvirtúa la información almacenada en las bases de datos del proceso de facturación. Al respecto, una Subdistribuidora informó la aplicación de la bonificación en cuestión en las liquidaciones individuales pertenecientes a usuarios residenciales.

Recomendación:

Se entiende necesario impulsar mayores controles, periódicos y sistemáticos, que permitan contar con información oportuna, íntegra y consistente para la realización de las actividades relativas al cumplimiento normativo de la bonificación prevista en la Ley N.º 27.629. Por ello, teniendo en cuenta las actividades desplegadas por la GCER sobre las bases de datos de facturación del servicio de gas, resultaría oportuno que esa Gerencia refuerce los mecanismos de control de calidad de la información remitida por las Prestadoras concernientes al régimen tarifario especial aplicado a las Entidades de Bomberos Voluntarios. En esa línea, se recomienda a la GPU que arbitre las acciones necesarias que permitan garantizar la adecuada aplicación del beneficio en la liquidación del servicio público, y su correlato con el registro de las Entidades dadas de alta a dicho régimen.

C.7.- Supervisión de la actividad desplegada por las Delegaciones. Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores

Para el resguardo de las verificaciones practicadas sobre la facturación del servicio de distribución de gas, las unidades organizativas proceden a la apertura de un expediente electrónico (EE) por auditoría, a través del sistema de “Gestión Documental Electrónica” (GDE).

Los auditores de las Delegaciones designados para las tareas de control de facturación remiten el expediente con el resultado de la actividad (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 su oportunidad (Obs. C.4.2 Informe UAI N.º 491) se recomendó establecer algún mecanismo que permita la retroalimentación del resultado del proceso de control, a fin de que el auditor interviniente tome conocimiento de las desestimaciones formuladas, o bien a los efectos de regularizar la vinculación de la totalidad de la documentación generada en el marco de la auditoría.



Ente Nacional Regulador del Gas

Seguimiento:

Como resultado de las comprobaciones realizadas, en uno de los EE relevados se visualizó que el último registro correspondía a la remisión de la auditoría finalizada al auditor interviniente de la Delegación. De las consultas realizadas, la GPU comunicó que se procedió a la devolución del expediente como consecuencia de las inconsistencias en el sustento de las evidencias obtenidas sobre el incumplimiento informado al Marco Regulatorio. A raíz de ello, se comunicó que se mantuvieron sendos correos para la regularización del caso en cuestión. A la fecha de corte (09/06/2025) el EE continúa en la Delegación para su resolución, desde el mes de febrero de 2025. Por medio del ME-2025-06387096-APN-DDR#ENARGAS el Departamento de Delegaciones Regionales (DDR) notificó a esta Unidad los procedimientos administrativos vigentes desde el año 2025 para el desempeño de las Delegaciones Regionales en los temas relativos a: Auditorías, Consultas y Reclamos, Tareas Administrativas, y Gestión Interna de Auditorías. En lo que aquí interesa, entre las pautas generales establecidas en el programa denominado “Gestión Interna Departamento Delegaciones Regionales - Seguimiento de Auditorías”, se establece la intervención del DDR para el análisis del proyecto de Informe de la auditoría realizado por el auditor designado en la Delegación, como así también la revisión de la documentación de respaldo vinculada al expediente creado para el seguimiento de la actividad. El procedimiento mencionado culmina con el pase del EE a la Gerencia solicitante.

Comentario del auditor:

De lo expuesto, se concluye que la GPU y la DDR se encuentran implementando las acciones que permitan reforzar los mecanismos de supervisión de la actividad desplegada en materia de control de facturación. En esa línea, resultaría pertinente formalizar un canal de comunicación para las interacciones de las unidades organizativas producto de los incumplimientos regulatorios constatados por el auditor que resulten poco significativos, o bien por basarse en normativa/criterios erróneos. Ello, a fin de optimizar la forma y los plazos utilizados para la gestión. Por ende, se mantiene la observación formulada a fin de realizar el seguimiento, en futuras auditorías, de las medidas propuestas en este aspecto.

Estado: Con acción correctiva.

C.8.- Intervención de unidades técnicas. Aspectos económico regulatorios

Para el cumplimiento del objetivo propuesto se constató que las unidades organizativas requieren la colaboración o el 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.

C.8.1.- Facturación de Grandes Usuarios. Asesoramiento de otras unidades Técnicas. Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores



Ente Nacional Regulador del Gas

Una situación parecida a la constada en el relevamiento anterior (Obs. C.4.3 del Informe UAI N.º 526) se verificó en el presente trabajo, respecto de una demora para el cierre administrativo de una auditoría como consecuencia de la falta de respuesta de otra unidad técnica en temas regulatorios. De la revisión practicada se visualizó que el último proveído del EE analizado corresponde a una consulta efectuada por la GCER a la GDyE, en el mes de Septiembre de 2023, sobre un descuento aplicado por la Licenciataria en la tarifa de un gran usuario. A la fecha de confección del presente Informe se encuentra pendiente la respuesta de la circunstancia descripta.

Teniendo en cuenta ello, la GCER revió el circuito administrativo de interacción con otras unidades técnicas para la resolución de situaciones de similares características a la tratada. Actualmente, la Gerencia emite un Informe de Auditoría con el resultado de las infracciones detectadas, el que es remitido a la Gerencia de Asuntos Legales para el análisis de la procedencia normativa de esas inobservancias, con el objeto de activar el proceso sancionatorio si así correspondiera. De las comprobaciones puntuales realizadas, se constató una agilización en los tiempos insumidos para las tareas desplegadas a grandes usuarios, a raíz de la implementación de este nuevo esquema de trabajo.

Comentario del Auditor:

En virtud de lo analizado, la GCER comparte la recomendación realizada por esta Unidad, y ha instrumentado medidas para la resolución de ciertos temas regulatorios que requieren la participación de otras unidades técnicas. En esa línea, y teniendo en cuenta la metodología de trabajo impulsada por la Gerencia, se entiende necesario retomar con la labor pospuesta por el asesoramiento requerido en su oportunidad a otra unidad técnica, a los efectos de proceder, en un plazo razonable, al cierre de esa labor. Por ello, se mantiene la observación formulada, y se verificará en futuras auditorías la regularización de las auditorías iniciadas con un grado de avance similar al ejemplificado (EX-2023-79904601--APN-GDYE#ENARGAS).

Estado: Con acción correctiva.

C.8.2.- Balance Tributos Locales - Coordinación de tareas

La Gerencia de Desempeño y Economía procede a la apertura de un expediente electrónico (EE), por año calendario y por Prestadora, a los efectos de vincular toda la documentación relacionada con el régimen de información de los tributos locales autorizados por el ENARGAS en la zona de influencia del servicio. Dicho EE se remite a la GCER para su intervención, una vez recopilada y controlada la documentación respectiva.

Como se adelantó en el numeral C.3.1, entre los procesos de control del cumplimiento de la normativa aplicable, la GCER verifica la razonabilidad del saldo resultante del balance de los importes abonados a los fiscos por las



Ente Nacional Regulador del Gas

Prestatarias en concepto de tributos locales y los montos incluidos en la facturación a sus usuarios.

Al respecto, la norma prevé que ese importe sea compensado en la facturación del próximo ejercicio al determinado, de la siguiente manera:

- Si es favor de la Prestadora, ese monto se trasladará en seis (6) cuotas iguales, mensuales y consecutivas, en la factura del servicio y por línea separada, para todas las categorías de usuarios (cabe aclarar que en la normativa anterior se establecía hasta tres períodos para su traslado). El monto en cuestión será debidamente notificado a la Prestadora, en base al resultado de las auditorías practicadas.
- Si es a favor del usuario, deberá ser acreditado en la primera factura a emitir con posterioridad a su determinación.

De la revisión practicada se verificó que se remite a la GDyE el expediente con el resultado de la tarea realizada por la GCER para la continuidad de la gestión. Es así que la GDyE notifica el Informe de Auditoría a la Prestataria, a fin de que se expida dentro de un plazo perentorio sobre el resultado de la labor, como así también adjunte la documentación pertinente.

En los casos de la muestra de auditoría seleccionada merece señalarse que la GCER constató un saldo en exceso del tributo facturado por la Prestadora, generándose una diferencia a favor del usuario. A continuación, se detalla el estado de situación de los casos analizados.

En las dos (2) auditorías seleccionadas para el año 2023 se comprobó que la GDyE procedió a la guarda temporal del EE; en un caso una vez recibida la actuación sobre las consideraciones realizadas por la Licenciataria al Informe de Auditoría, y en la restante a raíz del vencimiento del plazo determinado para esa presentación. Una circunstancia parecida se constató en la muestra del siguiente período analizado (2024). En tal sentido, uno de los dos EE relevados cuenta con el archivo embebido de la respuesta de la Prestadora, en cambio el otro tiene pendiente esa documentación. Estos expedientes se encuentran resguardados, de manera digital, en la GDyE.

De las entrevistas mantenidas sobre la situación referida, ambas unidades organizativas propusieron finalizar la tarea con la verificación del desempeño de la Prestadora respecto del traslado del monto determinado en exceso, o en defecto, de la carga impositiva local facturada, de acuerdo con la metodología reglada. Para ello, se definió continuar con esa labor en los expedientes conformados para el seguimiento del régimen de información tributaria local, a fin de garantizar la trazabilidad en el cumplimiento de la normativa aplicable.

Al respecto, en la presente auditoría se constató el desarchivo de los expedientes remitidos oportunamente a su guarda, como así también la remisión



Ente Nacional Regulador del Gas

del universo de EE de la temática tratada a la GCER para continuar con la medida propuesta.

Observación:

De las comprobaciones realizadas se observaron debilidades en el proceso de coordinación de las actividades desplegadas por la GDyE y la GCER para la verificación de la metodología reglada respecto de los tributos locales trasladados en la liquidación del servicio público. Es así que, para la muestra de auditoría, no pudo obtenerse evidencia suficiente sobre el cumplimiento del reintegro determinado a favor del usuario, producto de la suma facturada en exceso por este concepto y el importe abonado del tributo al fisco local por la Prestadora. Cabe aclarar que, a raíz de las reuniones mantenidas durante el desarrollo de la auditoría, las Gerencias de Control Económico Regulatorio y de Desempeño y Economía se comprometieron a regularizar la circunstancia descripta señalando el curso a seguir, el cual se consideró en la formulación de la recomendación a la presente observación.

Recomendación:

Se entiende necesario la implementación de mayores controles que permitan dar cumplimiento al régimen tributario local regulado en el Anexo I de la Resolución RESOL-2023-735-APN-DIRECTORIO#ENARGAS. Para ello, en concordancia con las medidas impulsadas por la GDyE y la GCER, resultaría pertinente reforzar las tareas desplegadas que permitan verificar el comportamiento de la Prestadora respecto de la compensación de los saldos resultantes por la incidencia de la carga tributaria local trasladada, en mayor o en menor valor, en la facturación del servicio. En línea con lo propuesto, resultaría pertinente el resguardo de esa actividad en los expedientes conformados para el seguimiento del régimen de información tributario. Ello, como parte de un mecanismo que, no sólo facilite la labor desarrollada, sino que aporte al control posterior del trabajo desplegado.

C.9.- Plazos en la gestión del proceso sancionatorio. Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores

Como se adelantó, en función del resultado arribado en la actividad desarrollada por las Gerencias se concluye sobre el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de facturación del servicio de gas, y, en caso de corresponder, se remiten las actuaciones a la Gerencia de Asuntos Legales (GAL) para activar el régimen sancionatorio.

En la auditoría anterior (Obs. C.6 del Informe UAI N.º 491) se constataron demoras en la gestión del proceso sancionatorio, desde la fecha de inicio de los procesos de control hasta el momento en que se notifican e imputan las inobservancias detectadas al cumplimiento del Marco Regulatorio.

Respecto de las auditorías seleccionadas en la presente tarea, en las que como resultado de los controles realizados correspondía iniciar el procedimiento bajo análisis pudo comprobarse que:



Ente Nacional Regulador del Gas

- En una de las auditorías de intereses por mora de grandes usuarios (practicada por la GCER) se verificó una dilación de los tiempos empleados para la emisión del Dictamen Jurídico, previo a la nota de imputación. En tal sentido, se constató una antigüedad mayor a los 600 días corridos desde la remisión de las respectivas actuaciones a la Gerencia de Asuntos Legales.
- Una situación similar a la descrita se constató en seis (6) auditorías efectuadas por la GPU (2 de ACT, 1 de CE, 2 Anexo I AGF y 1 de AGF) que datan de una antigüedad mayor a los 150 días corridos desde la remisión del expediente a la GAL.

A su vez, como resultado del requerimiento realizado sobre la vinculación de todas las actuaciones administrativas en los expedientes de la muestra de auditoría, pudo observarse que cinco (5) de los casos analizados (2 de ACT, 1 de AU, 1 Anexo I AGF y 1 de AGF) tenían pendiente el análisis del descargo presentado por el sujeto imputado, los que poseen una antigüedad mayor a los 170 días corridos a la fecha referida (de vinculación).

Observación:

De las revisiones practicadas, y teniendo en cuenta lo constatado en la auditoría anterior (Obs. C.6 Informe UAI N.º 491), continúan observándose demoras en los tiempos empleados para la sustanciación del proceso sancionatorio. Es así que se verificaron dilaciones en las tareas preparatorias para la imputación de las inobservancias detectadas. A su vez, se constataron retrasos importantes en los plazos arbitrados para el análisis del descargo realizado por el sujeto imputado.

Recomendación:

En concordancia con lo recomendado en auditorías anteriores, se reitera la necesidad de impulsar mayores mecanismos de control interno que permitan imprimir celeridad en la resolución del proceso sancionatorio en tiempos cercanos al período de facturación observado. Ello, a fin de evitar el riesgo de repetición de la conducta infractora por parte de las Prestadoras.

C.10.- Cumplimiento del régimen sancionatorio. Evidencia de las verificaciones practicadas

Ante la detección de incumplimientos a la normativa vigente por parte de las Prestadoras del servicio, y forma complementaria a la imposición de sanciones, la Gerencia de origen podrá concluir sobre el curso de acción a seguir para la regularización de las inobservancias detectadas.

Al respecto, en la RESOL-2024-865-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, de fecha del 11 de Diciembre de 2024, se instruyó a la Subdistribuidora sancionada a presentar un informe detallado, con carácter de Declaración Jurada, sobre las devoluciones e indemnizaciones realizadas al universo de usuarios afectados por las irregularidades detectadas en la aplicación del concepto Fondo Fiduciario Art. 75 Ley N.º 25.565, correspondiente al segmento N3 (Art. 5º), como así también del mayor importe facturado por el concepto de Ingresos Brutos de Distribución



Ente Nacional Regulador del Gas

(Art. 6°). Para ello se estableció un plazo de 60 días hábiles para su presentación, contados desde la notificación de la respectiva resolución (12/12/2024).

De las comprobaciones efectuadas sobre las actuaciones agregadas al EE del caso en cuestión, se verificó la remisión del expediente a la Gerencia de Administración (GA) para la percepción de la multa impuesta. El pase en cuestión se realizó en el mes de mayo del siguiente ejercicio (2025) al dictado del acto administrativo sancionatorio.

Teniendo en cuenta ello, y en base a la documentación vinculada al expediente analizado, se consultó a la GPU sobre el estado de situación del resarcimiento económico instruido por los incumplimientos verificados en la liquidación del servicio. Al respecto, ésta comunicó que esa actividad se encuentra supeditada a la devolución del expediente luego de la intervención de la GA.

A la fecha del corte (22/08/2025) el EE se encontraba en la Gerencia de Administración para la registración de la acreditación del pago de la sanción realizada en el mes de su imposición (diciembre de 2024). Esta circunstancia (desfasaje temporal de registración de la multa cancelada) será objeto de análisis en las auditorías realizadas por esta Unidad a los sistemas económicos-financieros utilizados por el Organismo.

Observación:

De la labor realizada se constataron demoras significativas, a raíz de la metodología de trabajo adoptada por la GPU, para la constatación del cumplimiento por parte de la Prestadora del requerimiento impuesto por el Organismo para la regularización de las inobservancias de aquella al Marco Regulatorio. Es así que, entre las disposiciones establecidas en una resolución sancionatoria (RESOL-2024-865-APN-DIRECTORIO#ENARGAS) no se pudo obtener evidencia suficiente sobre la verificación, por parte de la GPU, del resarcimiento económico a los usuarios afectados que debía realizar la empresa dentro del plazo perentorio establecido.

Recomendación:

En virtud de lo expuesto, se entiende necesario implementar mayores controles a los efectos de garantizar el cumplimiento de lo instruido en las resoluciones sancionatorias. Para ello, resultaría pertinente que la Gerencia de Protección al Usuario adopte una metodología de trabajo que permita la verificación del cumplimiento de las Prestadoras de las instrucciones impartidas por el ENARGAS, en forma independiente al pago de la sanción impuesta. Esto coadyuvará a la evaluación oportuna del desempeño de las Prestadoras que repercute en la liquidación del servicio público de los usuarios Residenciales y SGP de servicio completo, y permitirá evitar el riesgo de repetición de la conducta infractora.

C.11.- Requerimientos de información. Protocolo de homologación



Ente Nacional Regulador del Gas

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, a través de un protocolo de homologación del requerimiento de información, se establecen los lineamientos para la remisión, con una periodicidad mensual, de los conceptos de facturación incluidos en la liquidación del servicio público (LSP).

En la auditoría anterior (Obs. C.6.1 del Informe UAI N.º 526) se observaron debilidades en las acciones encaradas para la implementación en término del protocolo “FCU-DS”, aprobado RESOL-2022-193-APN-DIRECTORIO#ENARGAS.

De las tareas preliminares realizadas, se constató la regularización de la circunstancia descripta. Es así que, a partir del mes Septiembre de 2023 se habilitó al protocolo referido como único medio para remisión de información relativa a Facturación, Cobranzas, Usuarios y Subsidios.

C.11.1.- Procesos automatizados para la gestión. Seguimiento de recomendaciones de ejercicios anteriores

En su oportunidad (Obs. C.4.2 Informe UAI N.º 457) se constataron 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.

En la auditoría anterior (Informe UAI N.º 526) se comunicó que esos controles analíticos se encontraban condicionados a la operatividad del protocolo “FCU-DS”.

Seguimiento:

Teniendo en cuenta la implementación de un único régimen informativo de los conceptos relativos a la LSP, no se evidenciaron cambios con relación a la puesta en funcionamiento de las herramientas informáticas de apoyo automatizadas para el control del proceso de facturación de las Prestadoras por el servicio de distribución de gas.

Al respecto, la Gerencia de Tecnología de Información y Comunicación (GTIC) informó el siguiente estado de situación de los procesos requeridos a la fecha de corte establecida al 17 de Junio del corriente año, a saber:

Requerimiento de proceso analítico	Gerencia solicitante	Estado s/GTIC
------------------------------------	----------------------	---------------



Ente Nacional Regulador del Gas

Cubo de facturación de distribuidoras y SDBs (herramienta de consulta sobre datos históricos, a través de una base de datos multidimensional)	a nivel Organizacional	En proceso de revisión
Aplicación de Cuadros Tarifarios - Tarifas Plenas (Cargo Fijo y Cargo Variable)		Desarrollado para usuarios alcanzados por el Beneficio de zona fría. Pendiente para los usuarios restantes
	GPU	
Periodicidad (días incluidos en el período de consumo)	GPU	Pendiente
Segmentación (categoría de usuarios)	GPU	Pendiente
Beneficios a Usuarios (bonificaciones aplicadas a la tarifa)	GPU	Pendiente
Consumos Estimados (Cantidad de Estimaciones anuales y/o consecutivas)	GPU	Pendiente
Intereses por Mora de Grandes Usuarios	GCER	Pendiente
Control de aplicación de Tasas y cargos	GCER	Pendiente

Comentario del auditor:

De lo expuesto en el cuadro se desprende que las Unidades Técnicas comparten la recomendación formulada por esta Unidad, y han comenzado a trabajar sobre las medidas necesarias que permitan la optimización de los recursos informáticos disponibles para la verificación del comportamiento de las Prestadoras en materia de facturación. A raíz del estado de situación informado por la GTIC sobre esas medidas, se mantiene la observación formulada, y se realizará su seguimiento en futuras auditorías.

Estado: Con acción correctiva.

C.11.2.- Controles de consistencia e integridad de las bases de datos. Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores

Como se adelantó en el numeral C.3.1 del presente Informe, la Gerencia de Control Económico Regulatorio suministró el detalle de los controles de integridad y consistencia practicados sobre los datos almacenados relativos a la facturación del servicio de gas por parte de las Licenciatarias y Redengas.

Para el resto de las Subdistribuidoras se comunicó la realización de pruebas de cumplimiento relacionadas a la verificación de la remisión del archivo establecido en el protocolo, así como la presentación, en soporte de papel, de los formularios emitidos por el sistema en carácter de declaración jurada por la recepción de la información.

En función de lo expuesto, proceden a la apertura de un expediente digital, por sujeto y año calendario, para el monitoreo del envío de la documentación citada, como así también para el seguimiento de la regularización de los desvíos detectados en la calidad de información recibida, en caso de



Ente Nacional Regulador del Gas

corresponder. Por otra parte, pueden visualizar las notificaciones realizadas por GPU sobre la habilitación de los códigos de facturación requeridos por las Prestadoras.

En la auditoría anterior (Obs. C.6.3 del Informe N.º 526) se sugirió arbitrar las acciones que permitan dar un corte administrativo de la tarea por año calendario, para la toma de decisiones en la materia. Para ello se recomendó adjuntarlo en los respectivos expedientes.

Seguimiento:

De las verificaciones practicadas, continúan observándose debilidades para el cierre de las actividades sustantivas y de cumplimiento, realizadas sobre los datos remitidos del proceso de facturación de la Prestadora vía SARI. Es así que no se tuvo evidencia suficiente del corte administrativo de la labor para la muestra de los expedientes conformados para el resguardo de las tareas realizadas en el período relevado (años 2023 y 2024).

Ahora bien, de las revisiones puntuales efectuadas, se constató que en el siguiente ejercicio (2025) se procedió a la realización del informe administrativo de cierre para diez (10) Subdistribuidoras, según la información registrada en la base de auditorías al mes de corte (Agosto/2025). Al respecto, para todos los casos se verificó que el cierre de las tareas correspondía a la actividad desplegada en el año 2022.

Comentario del auditor:

El auditado comparte la recomendación ya que inició las tareas de cierre de la actividad desarrollada en años anteriores al auditado. Por ello, se mantiene la observación formulada, y se verificará en futuras auditorías la agilización de las medidas impulsadas por la Gerencia en este tema, a fin de contar en un plazo razonable con un régimen de información consistente e íntegro para la toma de decisiones sobre el comportamiento de la Prestadora en el proceso de facturación del servicio regulado.

Estado: Con acción correctiva.

D.- OPINIÓN DEL AUDITADO

El contenido del presente Informe fue puesto en conocimiento de las Gerencias de Protección al Usuario (GPU), Control Económico Regulatorio (GCER), Asuntos Legales (GAL) y Desempeño y Economía (GDyE), mediante el ME-2024-41572328-APN-UAI#ENARGAS, así como, por el ME-2025-97869858-APN-UAI#ENARGAS, se comunicaron los puntos pertinentes del Informe al Departamento de Delegaciones Regionales (DDR).

Al respecto, se reseñan a continuación las opiniones recibidas de las unidades organizativas (ME-2025-102517281-APN-GPU#ENARGAS, ME-2025-108005090-APN-GCER#ENARGAS, ME-2025-103090489-APN-GAL#ENARGAS, ME-



Ente Nacional Regulador del Gas

2025-103643606-APN-GDYE#ENARGAS y ME-2025-104799488-APN-DDR#ENARGAS) y las consideraciones que le merecen a esta Auditoría Interna.

Cabe señalar que, por un error involuntario, no se mantuvo la correlatividad en la numeración de los hallazgos notificados a los auditados. Esta circunstancia fue subsanada en el presente Informe, así como se tuvo en cuenta para el análisis las referencias citadas en las respuestas recibidas.

D.1.- Sujetos objeto de control. Subdistribuidores. Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores (Ref. C.1)

Opinión del auditado:

La GCER manifiesta que “...se ha implementado con el Departamento de Delegaciones Regionales, la utilización de los recursos de las delegaciones para la realización de auditorías de Tasas y Cargos, Intereses por Mora Grandes Usuarios y Control Tarifario Grandes Usuarios. A través del memorándum N° ME-2025-100745653-APN-GCER#ENARGAS se formalizó la solicitud de colaboración para la realización de las auditorías a los sujetos Subdistribuidoras.

En esa línea, el DDR expone que “En relación con el **punto C.1.- Sujetos objeto de control. Subdistribuidores. Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores**, corresponde informar que, desde el mes de julio del presente, este Departamento viene trabajando en conjunto con la Gerencia de Control Económico Regulatorio, con el objetivo de ejecutar auditorías a Subdistribuidores con personal de las Delegaciones Regionales.

En ese marco, se conformó un equipo de auditores dependientes de este Departamento, quienes han recibido capacitación por parte de la Gerencia de origen, en cada una de las temáticas a abordar en las distintas auditorías.

Finalizado dicho proceso, la GCER determinó la cantidad de sujetos a auditar, procedió a la apertura de los expedientes respectivos y remitió el Memorándum ME-2025-100745653-APN-GCER#ENARGAS - Requerimiento de Ejecución de Auditorías a Sujetos Subdistribuidoras, constituyendo el requerimiento formal para avanzar en la línea de trabajo oportunamente recomendada por esa UAI”.

Comentario del auditor:

En línea con el seguimiento realizado en el presente Informe, los auditados comparten la recomendación señalando el curso de acción a seguir respecto de la planificación/ejecución de las actividades desplegadas por la GCER a los Subdistribuidores, en materia de facturación. Por ello, y en función de la documentación suministrada en la respuesta a la observación formulada, se entiende subsanada la misma (Obs. C. 1 del Informe UAI N.º 526).

Estado: Regularizada.

D.2.- Actualización de los lineamientos generales para la realización de la actividad (Ref. C.3.1)

Opinión del auditado:



Ente Nacional Regulador del Gas

La GCER expone que “... los programas de auditorías serán actualizados, incluyendo la marca de la versión y la fecha de vigencia, según lo recomendado por esa UAI”.

Comentario del auditor:

El auditado comparte la recomendación formulada, señalando el curso de acción que permita reforzar la metodología de trabajo utilizada para mantener actualizados los programas de trabajo empleados en la materia. En consecuencia, se mantiene la observación formulada, y se verificará las medidas arbitradas en futuras auditorías.

Estado: Con acción correctiva informada.

D.3.- Descripción de las pautas a considerar para la realización de la auditoría (Ref. C.3.2)

Opinión del auditado:

La GPU manifiesta que “Se acepta la recomendación. Se comunicará claramente a las Delegaciones Regionales a cargo de las Auditorías de Aplicación de Cuadros Tarifarios el alcance del Programa de Trabajo correspondiente a estas auditorías.” Al respecto, el DDR expone que una vez concluida la etapa de coordinación de las actividades con GCER mencionadas en el numeral D.1, “... se trabajará en pos de cumplimentar las recomendaciones efectuadas por esa UAI a la GPU en los puntos C.3.2 ...”.

Comentario del auditor:

Los auditados comparten la recomendación formulada, y en el caso de la GPU señala el curso de acción que permita definir lineamientos claros para el desarrollo de las auditorías de aplicación de cuadros tarifarios por parte del personal de las Delegaciones. Por ello, se mantiene la observación formulada, y se verificará las medidas arbitradas en futuras auditorías.

Estado: Con acción correctiva informada.

D.4.- Tributos Locales. Evidencia de las verificaciones practicadas. Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores (Ref. C.4)

Opinión del auditado:

La GPU expone que “Tal como se expresara en la respuesta al Informe UAI N° 526, la GPU entiende que los controles que se llevan a cabo en las auditorías son acordes al conocimiento y tiempo involucrado en las auditorías y que los trabajos que impliquen un mayor grado de detalle debería ser desarrollado por la Gerencia con incumbencia en la materia.

Al respecto, debe tenerse en cuenta que el 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 las DDRR



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 adelante por el área con idoneidad específica en el tema, como lo hacía la 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). Como se señaló durante la auditoría a cargo de la UAI, esta GPU ha desarrollado un listado actualizado de los tributos locales que fueron aprobados con el detalle de la normativa y que se encuentran vigentes, el cual forma parte de los Papeles de Trabajo que están a disposición de los auditores para que los mismos verifiquen la inclusión en las Liquidaciones de Servicios Públicos de los mismos y que, en caso de detectarse, se identifiquen aquellos que no forman parte del mencionado listado”.

Comentario del auditor:

La respuesta del auditado no logra conmover la observación formulada, motivo por el cual se mantiene la misma. En base a los tópicos de control planteados por la GPU se mantienen los comentarios desarrollados en su oportunidad concernientes a la cantidad de mecanismos posibles para el cálculo del tributo. Cabe señalar que en el Anexo I de la RESFC-2023-735-APN-DIRECTORIO#ENARGAS se exponen tres formas de cálculo del tributo para su inclusión en la factura de servicio de distribución de gas, así como en el Anexo II se definen las pautas a considerar para el traslado a los usuarios de la Subdistribuidora del impuesto facturado a ésta por la Distribuidora. Asimismo, como menciona la GPU se cuenta con un detalle pormenorizado de los tributos locales aplicados en las zonas de influencia de las Prestadoras. Por ende, se posee una base de datos de soporte para las tareas de verificación de la temática tratada. Por otra parte, como se referencia en el presente Informe la GCER practica, de forma global y por período vencido (año calendario), las verificaciones sobre el cumplimiento del tributo autorizado para su traslado. En cambio, la metodología de control aplicada por la GPU se centraliza en muestras de casos individuales de facturación de los usuarios residenciales y SGP de servicio completo que se efectúan en períodos más próximos a la facturación del servicio auditado. Ahora bien, en caso que la ambas Gerencias consensuen lo manifestado por la GPU en relación al alcance de la labor bajo análisis, debería manifestarse la delegación de ese control en el programa de trabajo de Auditoría de Gestión de la Facturación. Ello, en



Ente Nacional Regulador del Gas

concordancia con las aclaraciones realizadas en dicho programa sobre otras tareas desplegadas por la GCER en esta materia (V.g. Tasas y Cargos).

Estado: Sin acción correctiva.

D.5.- Recaudación tributaria local. Normativa de aplicación. Régimen de información (Ref. C.5)

Opinión del auditado:

La GPU "...no comparte la opinión de la UAI, por cuanto no logra identificar las debilidades que habrían sido constatadas en el régimen de información del proceso de facturación. No hay códigos que desvirtúen lo regulado en esta materia, sino que se trata, de códigos necesarios para que las Prestadoras informen la facturación que efectivamente realizan.

Al respecto, corresponde aclarar que esta GPU hizo un análisis detallado de todos los códigos de Tributos Locales habilitados para informar vía S.A.R.I., como consecuencia de lo establecido en la Resolución RESOL-2024-625-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, y se procedió a establecer una fecha de vigencia "hasta" la cual se podían seguir utilizando, todos aquellos códigos que no respondían a una normativa vigente que permitiera que continúen siendo utilizados.

Por lo tanto, cuando la UAI menciona que se observaron ciertos códigos de facturación que desvirtúan lo regulado en esta materia se refiere exclusivamente a los siguientes códigos habilitados en S.A.R.I.:

Código	Denominación	Descripción	Fecha vigencia Desde
15002	Otros gravámenes municipales NO CLASIFICADOS	Importe facturado por dicho Concepto	
15029	Percepciones Municipales	Importe facturado en concepto de percepciones municipales	01/04/2018
25002	Ajuste Otros gravámenes municipales NO CLASIFICADOS		
25029	Ajuste Percepciones Municipales	Importe facturado en concepto de ajuste percepciones municipales	01/04/2018

Sobre el particular se debe señalar que a todos los códigos que se habilitan por algún concepto se les habilita un segundo código para que se informen los ajustes de facturación que alcanzan al mismo concepto informado. Por tal motivo, la observación debe reducirse a dos códigos. Estos son el 15002 Otros Gravámenes Municipales No Clasificados y 15029 Percepciones Municipales. Al respecto, se señala que el código 15002 actualmente está siendo utilizado, sólo por algunas



prestadoras, para reflejar de manera mensual algunos pocos ajustes de facturación de períodos anteriores, por lo que son saldos negativos que ajustan la facturación emitida e informada con anterioridad. Por otra parte, el código 15029 Percepciones Municipales continúa siendo utilizado por algunas prestadoras que deben continuar facturando dichas percepciones por Mandas Judiciales. Si bien la Resolución señalada precedentemente no permite facturar Percepciones Municipales, lo cierto es que las Prestadoras, deben acatar las Mandas Judiciales que les imponen la obligación de continuar facturándolas. Consecuentemente, las mismas se deben informar con el código apropiado considerando los conceptos facturados.

Por estos motivos, los códigos continúan habilitados, por cuanto son necesarios para que las prestadoras puedan informar correctamente los conceptos facturados. Debe tenerse en cuenta que la facturación que emiten habitualmente las prestadoras implica en numerosos casos ajustes de períodos anteriores, lo cual implica la utilización de los mismos códigos utilizados al emitir la facturación original. Por tal motivo, los códigos de S.A.R.I. deben continuar habilitados para que las prestadoras puedan informar correctamente la facturación”.

Por otra parte, la GDYE expone sobre la presente lo siguiente, a saber: “Allí se mencionó que “... la GPU comunicó la realización de una depuración de los conceptos de facturación en cuestión disponibles en la tabla maestra del protocolo informático, a raíz de los cambios establecidos en la normativa vigente. Para ello, previa consulta a la GDyE, la GPU procedió a ingresar la fecha de finalización de la vigencia del código correspondiente a la recaudación tributaria del fisco local”. Y seguidamente a ello, esa UAI expone casos en un cuadro donde determinados códigos no poseen fechas definidas para su vigencia conforme el protocolo vigente. Al respecto es de señalar que más allá de la colaboración que este Gerencia de Desempeño y Economía pueda prestar, no administra los códigos de facturación en cuestión, sino que ello está a cargo de la GPU, y, por ende, su correlato en la tabla del protocolo de facturación respectivo. También es de mencionar que los códigos 15029; 25029 y 15002, obrantes en el cuadro citado por la UAI, relativos a los conceptos “Percepciones Municipales; Ajuste Percepciones Municipales y Otros Gravámenes Municipales NO CLASIFICADOS”, respectivamente, conforme se especifica en la normativa vigente, deberían contar con fecha de “Vigencia Hasta” finalizada.

Ello así, dado que los conceptos “Percepciones Municipales” y “Ajuste Percepciones Municipales”, Códigos S.A.R.I. 15029 y 25029, respectivamente, dejaron de tener vigencia tras la sanción de la Resolución N.º RESOL-2024-625-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, en tanto que sobre el concepto “Otros Gravámenes Municipales NO CLASIFICADOS” Código S.A.R.I. 15002, aplicable tanto para Distribuidoras como para Subdistribuidoras, esta Gerencia desconoce el origen de la creación del mismo.

Por último, cabe mencionar que ante una solicitud de traslado de tributo en la factura del usuario de parte de una prestadora en la órbita de la Resolución N.º RESOL-2023-735-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, esta Gerencia verifica el cumplimiento de los requisitos establecidos en dicha norma sobre el particular y solicita a la GPU la creación de los Códigos de Facturación necesarios a tal fin, dado el carácter de administrador de los códigos de facturación que posee.



Comentario del auditor:

La GDyE comparte la observación formulada y señala el curso de acción a seguir por la GPU sobre la revisión del régimen de información, vía S.A.R.I., de los tributos locales en concordancia con la reglamentación vigente. Ahora bien, esta última Gerencia, manifiesta que no comparte la situación descrita en el presente hallazgo, puesto que los códigos observados forman parte de un mecanismo de información para la realización de ajustes de facturación de períodos anteriores, o bien, para continuar aplicando dicho concepto por intervención de una medida judicial. En base a ello, merecen efectuarse las aclaraciones realizadas a continuación por esta Unidad. Respectos de los códigos en cuestión, éstos responden a un tipo de dato de carácter genérico correspondiente a un régimen de percepción no especificado, o bien a un tributo local no identificado. Esta circunstancia no se adecua con la normativa reglada oportunamente en esta materia (RESFC-2018-185-APN-DIRECTORIO#ENARGAS y RESFC-2018-6-APN-DIRECTORIO#ENARGAS), la cual autorizaba la percepción, o traslado, de un tributo local determinado, por línea separada, en la liquidación del servicio público. A su vez, teniendo en cuenta tiempo transcurrido desde el dictado de la normativa vigente (RESOL-2024-625-APN-DIRECTORIO#ENARGAS y RESOL-2023-735-APN-DIRECTORIO#ENARGAS) y en línea con lo manifestado por la GDyE con competencia en la temática, se entiende necesario dar por finalizada la vigencia de dichos códigos.

Estado: Sin acción correctiva.

D.6.- Entidades de Bomberos Voluntarios. Bonificación del servicio público (Ref. C.6)

Opinión del auditado:

La GPU solicitará a la GTIC un reporte que permita cotejar el Padrón de Entidades de Bomberos Voluntarios con la información proveniente del Protocolo de Facturación, para verificar el cumplimiento que las Prestadoras dan a la facturación mensual, a todos los beneficiarios incluidos en el Registro del Régimen Tarifario Especial, de la Bonificación correspondiente a los Bomberos Voluntarios.

Comentario del auditor:

El auditado comparte la recomendación formulada, señalando el curso de acción que permita reforzar la metodología de trabajo utilizada para garantizar la aplicación de la bonificación prevista en la Ley N.º 27.629. En consecuencia, se mantiene la observación formulada, y se verificará las medidas arbitradas en las futuras auditorías.

Estado: Con acción correctiva informada.

D.7.- Supervisión de la actividad desplegada por las Delegaciones. Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores (Ref. C.7)



Ente Nacional Regulador del Gas

Opinión del auditado:

La GPU expone que “Como se respondió en la observación del Informe UAI N° 526/23, esta GPU ha implementado el envío a los auditores de las DDRR, de los informes de la GPU que han modificado las conclusiones informadas en el Informe del Auditor. Por las características del tema tratado, estas comunicaciones son puntuales, ocasionales y no responden a parámetros preestablecidos. Esta GPU continuará con las comunicaciones ya iniciadas cuando la ocasión lo amerite”.

Al respecto, el DDR manifestó que una vez concluida la etapa de coordinación de las actividades con GCER mencionadas en el numeral D.1, “... se trabajará en pos de cumplimentar las recomendaciones efectuadas por esa UAI a la GPU” sobre la temática planteada.

Comentario del auditor:

Lo manifestado por los auditados (GPU y DDR) no logra conmovir la observación formulada respecto de la optimización del mecanismo de comunicación para la para las interacciones de las unidades organizativas producto de inconsistencias constatadas en el resultado arribado por el auditor interviniente. Por lo cual se mantiene la observación formulada y se continuará con su seguimiento en las futuras auditorías.

Estado: Sin acción correctiva.

D.8.- Facturación de Grandes Usuarios. Asesoramiento de otras unidades Técnicas. Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores (Ref. C.8.1)

Opinión del auditado:

La GCER manifiesta que “...cuando realiza las auditorías de los temas de incumbencia y para aquellos casos en los que se genera una consulta a otra unidad del Organismo, modificará la metodología de trabajo, a fin de no demorar los tiempos de resolución de las auditorías programadas en el Plan Anual de Auditorías”.

A su vez, la GDyE informó “respecto a la observación formulada sobre el EX-2023-79904601--APNGDYE#ENARGAS, que mediante Informe N.º IF-2025-102264516-APN-GDYE#ENARGAS esta Gerencia dio respuesta a la GCER, subsanando así la misma”.

Comentario del auditor:

Los auditados comparten la recomendación planteada. Es así que, como se expuso en el Informe, la GCER se encuentra arbitrando las medidas suficientes para la resolución de ciertos temas regulatorios en plazos razonables que requieren la participación de otras unidades técnicas. Por otra parte, la GDyE informó la elaboración de la respuesta al requerimiento realizado oportunamente por la GCER, a fin de dar continuidad a la gestión desplegada en materia de facturación. Por lo expuesto, se entiende subsanada la observación realizada en auditorías anteriores (Obs. C.4.3 del Informe UAI N.º 526).



Estado: Regularizada.

D.9.- Balance Tributos Locales - Coordinación de tareas (Ref. C.8.2)

Opinión del auditado:

La GDyE manifiesta lo siguiente: Al respecto la UAI menciona que “De la revisión practicada se verificó que se remite a la GDyE el expediente con el resultado de la tarea realizada por la GCER para la continuidad de la gestión. Es así que la GDyE notifica el Informe de Auditoría a la Prestataria, a fin de que se expida dentro de un plazo perentorio sobre el resultado de la labor, como así también adjunte la documentación pertinente”. La idea con este traslado es que la empresa tome conocimiento del resultado de la auditoría, y de los saldos determinados en la misma, a fin de que éstos sean tomados como punto de partida para la presentación de la documentación correspondiente a la auditoría de “asignación de diferencias de balance de tributos locales” que se realice con posterioridad, y donde pueda verificarse al correcta asignación de dichos montos a los usuarios, ya sea mediante la devolución en caso de traslado en exceso, o su facturación si fue facturado en defecto.

Esa Unidad siguió acotando que “En las dos (2) auditorías seleccionadas para el año 2023 se comprobó que la GDyE procedió a la guarda temporal del EE ... Una circunstancia parecida se constató en la muestra del siguiente período analizado (2024). En tal sentido, uno de los dos EE relevados cuenta con el archivo embebido de la respuesta de la Prestadora, en cambio el otro tiene pendiente esa documentación. Estos expedientes se encuentran resguardados, de manera digital, en la GDyE. De las entrevistas mantenidas sobre la situación referida, ambas unidades organizativas propusieron finalizar la tarea con la verificación del desempeño de la Prestadora respecto del traslado del monto determinado en exceso, o en defecto, de la carga impositiva local facturada, de acuerdo con la metodología reglada. Para ello, se definió continuar con esa labor en los expedientes conformados para el seguimiento del régimen de información tributaria local, a fin de garantizar la trazabilidad en el cumplimiento de la normativa aplicable”. Efectivamente, se reformuló la administración y apertura y Guarda Temporal de los Expedientes donde se tratan estos temas, redefiniéndose continuar en los Expedientes abiertos para la “Auditoría del Balance de Tributos Locales”, con la “Auditoría de Asignación de Diferencias de Balance de Tributos Locales”, ello a fin de garantizar la trazabilidad en cuestión.

Por último, y en cuanto a la Recomendación que dice “Se entiende necesario la implementación de mayores controles que permitan dar cumplimiento al régimen tributario local regulado en el Anexo I de la Resolución RESOL-2023-735-APN-DIRECTORIO#ENARGAS. Para ello, en concordancia con las medidas impulsadas por la GDyE y la GCER, resultaría pertinente reforzar las tareas desplegadas que permitan verificar el comportamiento de la Prestadora respecto de la compensación de los saldos resultantes por la incidencia de la carga tributaria local trasladada, en mayor o en menor valor, en la facturación del servicio. En línea con lo propuesto, resultaría pertinente el resguardo de esa actividad en los expedientes conformados para el seguimiento del régimen de información



Ente Nacional Regulador del Gas

tributario. Ello, como parte de un mecanismo que, no sólo facilite la labor desarrollada, sino que aporte al control posterior del trabajo desplegado”.

En tal sentido, es de mencionar también la importancia de la finalización del “Protocolo RT” de tributos locales a fin de efficientizar el sistema, para lo cual es imprescindible la depuración de la Tabla de Conceptos a Facturar de aquellos Códigos que, según la normativa vigente, deben contar con fecha de “Vigencia Hasta” finalizada.

Comentario del auditor:

En línea con lo descripto por esta Unidad, los auditados comparten la recomendación planteada, señalando el curso de acción a seguir respecto de la compensación del saldo resultante de la carga tributaria local trasladada, en mayor o en menor valor, en la facturación del servicio. Por ello, se mantiene la observación formulada, y se verificará las medidas arbitradas en las futuras auditorías.

Estado: Con acción correctiva informada.

D.10.- Plazos en la gestión del proceso sancionatorio. Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores (Ref. C.9)

Opinión del auditado:

La GPU expone “En relación con la demora de los expedientes desde su remisión a GAL se señala que la GPU mantiene actualizado un archivo de Excel con el detalle de todos los expedientes de la GPU-CGC en GAL, el cual es remitido a esa gerencia con regularidad, para advertir a la misma el estado de situación de todos los expedientes pendientes de tratamiento.

Esta GPU no coincide con la opinión de la UAI en cuanto a las demoras en los tiempos empleados en las tareas preparatorias para la sustanciación del proceso sancionatorio. En todos los expedientes de los años 2023 y 2024 (período de alcance de la auditoría), así como en el actual año 2025, los procesos sancionatorios se han iniciado en tiempo y forma para evitar la repetición de la conducta infractora. A eso se debe sumar que las muestras de auditoría se seleccionan sobre los últimos períodos previos al inicio de la auditoría. Todo esto con el propósito de notificar a las prestadoras en la fecha más cercana posible al período en que se detectan las observaciones para evitar que se repitan en las próximas auditorías.

Respecto a los atrasos en el análisis de los descargos, éstos se generaron por situaciones puntuales y ya fueron regularizados.

En la actualidad, todas las actividades a cargo de esta Gerencia sobre los procesos sancionatorios se encuentran dentro de los plazos legales y no se registran atrasos”.

La GCER manifiesta que “impulsa mediante las herramientas tecnológicas disponibles (Teléfono, Mail y Teams) consultas del estado de los distintos expedientes que se encuentran con un procedimiento sancionatorio en proceso. Mas allá de las gestiones realizadas por la GCER, la que define su plan de acción es la GAL, en referencia a los procesos sancionatorios abiertos.



Ente Nacional Regulador del Gas

Por último, la GAL “aclara que la activación de los procedimientos sancionatorios y su impulso exceden las funciones de esta Gerencia de Asuntos Legales, en tanto ésta interviene a partir de la recepción de los expedientes que cuenten con un informe técnico en el que se concluya, con claridad, sobre el análisis circunstanciado de la inobservancia detectada. No obstante ello, esta Gerencia mantiene una permanente y activa comunicación con las unidades organizativas correspondientes a fin de esclarecer criterios, asesorar sobre los recaudos necesarios con los que deben contar los informes en el marco de los procedimientos sancionatorios, todo ello tendiente a mejorar la prosecución de los trámites. A mayor abundamiento, y en pos de coordinar acciones tendientes a agilizar y optimizar los trámites, se han efectuado diversas reuniones con personal de otras gerencias, así como también, GAL ha revisado previo a su suscripción, los informes técnicos, en el sentido indicado. Se continuará brindado soporte desde GAL en materia sancionatoria, manteniendo una comunicación fluida con los interesados. Sin embargo, se reitera que, corresponde a las gerencias con competencia primaria en la materia, impulsar los procedimientos, remitiendo los Expedientes en tiempo y forma, en condiciones necesarias para poder dictaminar.”

Comentario del auditor:

Las Gerencias auditadas señalan el curso de acción a seguir que permita imprimir celeridad en la tramitación del proceso sancionatorio. No obstante ello, la GAL no hace referencia sobre la dilación de los plazos constatados desde la remisión de las actuaciones a esa Gerencia para tramitar el proceso imputatorio. En esa línea, la respuesta de la GPU no logra conmovir la observación formulada en relación a la demora en el análisis del descargo. Es así que, en sus comentarios, si bien menciona que son casos puntuales, merece aclararse que éstos forman parte de la muestra de auditoría representativa del universo analizado. Por todo lo expuesto, se mantiene la presente observación, y se realizará el seguimiento de las medidas impulsadas por las unidades organizativas en futuras auditorías.

Estado: Con acción correctiva informada.

D.11.- Cumplimiento del régimen sancionatorio. Evidencia de las verificaciones practicadas (Ref. C.10)

Opinión del auditado:

La GPU manifiesta que “acepta la observación y tendrá en cuenta los plazos otorgados a las Prestadoras para dar cumplimiento a las sanciones impuestas, de manera independiente al pago de las multas.”

En línea con la observación formulada, la GAL opinó que “comparte la recomendación efectuada por esa Unidad de Auditoría Interna, en tanto correspondería que la verificación de cumplimiento de lo instruido en la resolución sancionatoria, sea sustanciado por cuerda separada al cumplimiento de la sanción impuesta ya que el curso de acción y plazos procedimentales son distintos.”

Comentario del auditor:



Ente Nacional Regulador del Gas

El auditado comparte la recomendación señalando el curso de acción a seguir para dar cumplimiento a lo instruido en la resolución sancionatoria que impacta en la facturación de los usuarios del servicio de distribución de gas. Por ello, se mantiene la presente observación, y se verificará las medidas arbitradas en futuras auditorías.

Estado: *Con acción correctiva informada.*

D.12.- Procesos automatizados para la gestión. Seguimiento de recomendaciones de ejercicios anteriores (Ref. C.11.1)

Opinión del auditado:

La GPU manifiesta que “continuará insistiendo para que la GTIC de curso a todos los desarrollos solicitados y que se encuentran pendientes de ejecución.”

La GCER expone que “los reportes de Intereses por Mora y Tasas y Cargos, se encuentran desarrollados por la GTIC y han sido utilizados para la determinación de las muestras de las auditorías programadas del año 2025.”

Comentario del auditor:

Las Gerencias comparten la recomendación concerniente a la utilización de la información disponible en la base de facturación como recurso potencial para la realización de las tareas preliminares de revisión del proceso de facturación de las Prestadoras. Es así que, la GCER comunicó la implementación de los procesos automatizados requeridos a la GTlyC para la gestión de la actividad que se encontraban pendientes de implementación al momento de finalizar la auditoría. Por otro lado, la GPU informó que impulsará las acciones necesarias que permitan contar con diferentes herramientas informáticas de soporte para la ejecución de la actividad.

Estado: *Con acción correctiva informada.*

D.13.- Controles de consistencia e integridad de las bases de datos. Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores (Ref. C.11.2)

Opinión del auditado:

Si bien la GCER no hace una mención en particular sobre el punto bajo análisis, resulta oportuno señalar los comentarios finales de esa Gerencia a la labor realizada por esta Unidad que se transcriben a continuación: “En virtud de las recomendaciones incluidas en el Informe UAI N° 580 y todo lo expuesto en el presente, esta GCER continuará implementando los controles necesarios a fin de seguir dando cumplimiento a las incumbencias de la misma, como así también, a la mejora continua de las metodologías de trabajo internas, para seguir obteniendo un mayor grado de eficiencia”.

Comentario del auditor:

Teniendo en cuenta la opinión final del auditado, y en línea con el relevamiento descripto en el Informe sobre el presente hallazgo, se infiere que el auditado



Ente Nacional Regulador del Gas

comparte la recomendación formulada. Por ello, se mantiene la presente observación, y se verificará la agilización de las medidas impulsadas por la Gerencia en esta materia en las futuras auditorías.

Estado: *Con acción correctiva informada.*

E.- CONCLUSIÓN

De la labor de control efectuada se permite concluir que, en líneas generales, las Gerencias de Protección al Usuario (GPU) y de Control Económico Regulatorio (GCER) se encuentran 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, las unidades organizativas han receptado las recomendaciones efectuadas en ejercicios anteriores, a través de las mejoras introducidas para el cierre de las auditorías ejecutadas con la participación de otras unidades organizativas, con relación al alcance del objeto de control económico regulatorio a los Subdistribuidores, y para la finalización de las tareas administrativas para la recepción de la información requerida a las Prestadoras, vía el Sistema Automático de Remisión Informativa (SARI).

No obstante ello, resultaría pertinente que la GCER instrumente mayores controles sistémicos que el cierre de las actividades desplegadas que repercuten económicamente en la carga tributaria local facturada al usuario del servicio público. Esto último con la intervención de la GPU en aquellos temas relativos a la liquidación individual del servicio público a los usuarios residenciales y del servicio completo (SGP).

Por otra parte, para ambas unidades se entiende necesario reforzar las metodologías de trabajo arbitradas para la verificación del desempeño de la Prestadora en la aplicación del régimen tarifario especial gratuito a Entidades de Bomberos Voluntarios, así como impulsar, conjuntamente con la Gerencia de Asuntos Legales, la tramitación de las inobservancias detectadas al Marco Regulatorio en tiempo oportuno.

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 correspondientes a: Alta de Usuarios, Aplicación de Tasa de Interés por Pago de Fuera de Término, Consumo Estimado y 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 Gerencia de Control Económico Regulatorio

- ✓ Programa de Auditoría “Tasas y Cargos”, se establecen las pautas para cumplir con el objetivo de constatar la correcta facturación de las Tasas 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 de Distribución.
- ✓ 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 UNBUNDLING, 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.
- ✓ Programa de Auditoría “Tributos Locales”, se determinan los lineamientos que permitan verificar por cada uno de los tributos municipales, el saldo resultante del balance entre los importes abonados a los fiscos en concepto de tributos locales y los montos incluidos en la facturación a sus usuarios, conforme los requerimientos de información definidos en este aspecto en el Marco Regulatorio.
- ✓ “Master de Controles Protocolo FCU - DS_v50”, adjunto al Plan de Auditorías 2024, correspondientes a los procesos, automatizados y manuales, establecidos para el control de la consistencia e integridad de los datos remitidos por las Prestadoras, vía S.A.R.I, sobre sus procesos de facturación, cobranzas, usuarios y subsidios, de acuerdo a los parámetros definidos en el requerimiento de información denominado “Protocolo FCU-DS”.
- ✓ “Master de Controles DISCOS y RED” definidos para el Plan de Auditorías 2023 concerniente a la verificación de la base de facturación FDU respecto de la consistencia e integridad de los datos remitidos por las Prestadoras, vía S.A.R.I.
- ✓ “Master de Controles SDB” adjunto al Plan de Auditorías 2023, relacionado con la verificación de la base de facturación FDU respecto de la consistencia e integridad de los datos remitidos por las Subdistribuidoras.