

**AUDITOR GENERAL
PRESIDENTE**

DR. MIGUEL ANGEL TORINO

AUDITORES GENERALES

C.P.N. SERGIO GASTÓN MORENO

C.P.N. RAMON MURATORE

C.P.N. LUIS COSTA LAMBERTO

DR. DANIEL NALLAR

**COMISIÓN DE SUPERVISIÓN
ÁREA DE CONTROL Nº 4**

C.P.N. SERGIO MORENO

C.P.N. LUIS COSTA LAMBERTO

Santiago del Estero 158 - Salta

CÓDIGO DE PROYECTO EN LA PLANIFICACIÓN DEL AÑO 2007: 04 - 04 - 04

ENTE AUDITADO: E.D.E.S.A. S.A.

EXPTE. Nº: 242-1.070/05

OBJETO: Auditoría de Legalidad y de Gestión

PERÍODO AUDITADO: Año 2.003

EQUIPO DE AUDITORÍA ACTUANTE:

Auditor Principal: Cra. Graciela E. Abán

Dr. José Luis Accietto

Dra. Natalia Edith Godoy

Ing. Comput. Rodrigo Gil

ÍNDICE

I.	OBJETO DE LA AUDITORIA	Pág. 4
II.	ALCANCE DEL TRABAJO DE AUDITORIA	Pág. 5
III.	ACLARACIONES PREVIAS	Pág. 9
IV.	OBSERVACIONES	Pág. 18
V.	RECOMENDACIONES	Pág. 25
VI.	OPINIÓN	Pág. 26
	Fecha en que se concluyó el examen	Pág. 27
	Lugar y fecha de emisión	Pág. 27

INFORME DE AUDITORÍA DEFINITIVO

Destinatario

Sr. Gerente de E.D.E.S.A. S.A.

Lic. José Luis Inchaurredo

En uso de las facultades conferidas por el Art. 169 de la Constitución de la Provincia de Salta y de conformidad con las disposiciones de la Ley N° 7.103, la AUDITORIA GENERAL DE LA PROVINCIA DE SALTA (en adelante A.G.P.S.), en un todo de acuerdo a las Normas Generales y Particulares de Auditoría Externa para el Sector Público de la Provincia de Salta, aprobadas por Resolución A.G.P.S. N° 61/01, procedió a efectuar una Auditoria de Legalidad y de Gestión en el ámbito de E.D.E.S.A. S.A. prevista en el Programa de Acción de Auditoría y Control del año 2.004, aprobado por Resolución A.G.P.S. N° 33/04.

Esta auditoría se tramita a través de Expte. N° 242 – 1.070/05.

I. OBJETO DE LA AUDITORÍA

Realizar una Auditoría de Legalidad y de Gestión cuyo objeto es:

1. “Análisis de la Gestión dada por E.D.E.S.A. S.A. a los reclamos formulados por los usuarios y verificación del cumplimiento de lo normado por el reglamento procedimental (aprobado por Res. EN.RE.S.P. N° 175/02, Anexo I) para el tratamiento de reclamos de usuarios por anomalías en los servicios, conforme a las pautas contractuales que hacen a la prestación de los servicios comprometidos.
2. Verificar el cumplimiento del pago de las tasas de Fiscalización y Control, como así también de las multas impuestas por el EN.RE.S.P.”

Período auditado

Las tareas de auditoría abarcan el período comprendido entre el 1° de enero hasta el día 31 de diciembre de 2.003.

II. ALCANCE DEL TRABAJO DE AUDITORÍA

El examen fue realizado de conformidad con las Normas Generales y Particulares de Auditoría Externa de la Auditoría General de la Provincia de Salta, aprobadas por Resolución N° 61/01, aplicándose procedimientos de auditoría con la extensión que se ha considerado necesaria en las circunstancias.

II.1. CONSIDERACIONES GENERALES

II.1.1. PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA:

II.1.1.1. Pedidos de informes y de documentación a través de requerimientos a:

a) E.D.E.S.A. mediante las notas que se detallan a continuación:

- Nota AGPS N° 155/05 de fecha 09/02/05, recibida por ellos el 09/02/05.
- Nota AGPS N° 197/05 de fecha 17/02/05, reiterando el requerimiento anterior, recibida por ellos el 17/02/05.
- Nota AGPS N° 291/05 de fecha 09/03/05, recibida por ellos el 10/03/05.

b) EN.RE.S.P. mediante Nota que se detalla a continuación:

- Nota AGPS N° 162/05 de fecha 10/02/05, recibida por ellos el 11/02/05.

II.1.1.2. Recopilación y análisis de la normativa relacionada con el objeto de auditoria

II.1.1.3. Entrevistas a funcionarios del ente Auditado:

- ✓ José Luis Inchaurredo, Gerente Provincial de E.D.E.S.A.
- ✓ Gustavo Michelena, Gerente Comercial.
- ✓ Rolan Luza, Responsable Control de Calidad.
- ✓ Alejandra Rodríguez, Asesora Legal.

- II.1.1.4. Relevamiento y análisis de la consistencia del sistema informático utilizado por E.D.E.S.A para registro, seguimiento y control de los reclamos recibidos y multas que le fueron aplicadas.
- II.1.1.5. Análisis de la documentación e informes aportados por E.D.E.S.A. y el EN.RE.S.P.
- II.1.1.6. Relevamiento y análisis de Resoluciones del EN.RE.S.P. relacionadas con las multas y con los reclamos, objeto de esta auditoria.
- II.1.1.7. Cotejo de la información suministrada por E.D.E.S.A. con la remitida por el EN.RE.S.P.
- II.1.1.8. Análisis de las aclaraciones al Informe de Auditoría Provisorio formuladas por E.D.E.S.A. el 20/12/05 mediante Nota Externa 000235/05.

II.1.2. MARCO NORMATIVO

- ✓ Ley Provincial N° 6.819, Marco Regulatorio Eléctrico de la Provincia.
- ✓ Ley Provincial N° 6.835: de creación del Ente Regulador de los Servicios Públicos, en adelante EN.RE.S.P.
- ✓ Contrato de Concesión para la Distribución de Energía Eléctrica en la Provincia de Salta, celebrado el 12/08/96.
- ✓ Dcto. Provincial N° 1.568/98: reglamentario del art.9° inc. a) de la Ley 6.835; referido a la tasa de fiscalización y control, su traslación.
- ✓ Bases Metodológicas para el Control de Calidad del Servicio, Anexo I y las Bases Metodológicas para el Control de Calidad del Producto Técnico, Anexo II, que integran la Resolución EN.RE.S.P. N° 102/98.
- ✓ Resolución EN.RE.S.P. N° 175/02: Reglamento procedimental para el tratamiento de reclamos de usuarios por anomalías en los

servicios de distribución eléctrica, de agua potable y desagües cloacales.

II.1.3. IDENTIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN AUDITADAS:

A) Provista por E.D.E.S.A. S.A.:

- ✓ Detalle de reclamos de usuarios correspondientes al período 2.003 en soporte magnético.
- ✓ Listado de multas aplicadas a E.D.E.S.A. por el EN.RE.S.P. en el período 2003.
- ✓ Copia simple del Balance aprobado de E.D.E.S.A. correspondiente al año 2002 y 2.003
- ✓ Copia simple del comprobante de pago de la Tasa de Fiscalización y Control correspondiente al ejercicio 2.003.
- ✓ .Originales y copias simples de Órdenes de Trabajo.
- ✓ Copias simples de respuestas dadas por E.D.E.S.A. a consultas y/o reclamos relativos a transformadores que contengan o funcionen con PCB (Contenido Bifenil Policlorado).

B) Provista por el EN.RE.S.P.:

- ✓ Resoluciones EN.RE.S.P. correspondientes al año 2.003
- ✓ Resolución EN.RE.S.P. N° 175/02: "Reglamento procedimental para el tratamiento de reclamos de usuarios por anomalías en los servicios de distribución eléctrica y de agua potable y desagües cloacales".
- ✓ Informe sobre el monto a pagar por E.D.E.S.A. en concepto de Tasa de Fiscalización y Control.
- ✓ Informe con detalle de las multas aplicadas a E.D.E.S.A.

II.2. LIMITACIONES AL ALCANCE

II.2.1. De Carácter Operativo

II.2.1.1. En lo que respecta a reclamos técnicos (sin luz, cable caído, etc), E.D.E.S.A. no suministró algunas Órdenes de Trabajo, lo que imposibilitó verificar si el reclamo en cuestión fue solucionado y debidamente notificado de conformidad al Reglamento para el Tratamiento de Reclamos.

En este sentido, E.D.E.S.A. explicó al equipo de auditoría interviniente que por tratarse de reclamos en algunos casos masivos, se emite una sola O.T. (Orden de Trabajo), y se clasifica a los demás reclamos relacionados con el mismo problema como incidencias. Tales incidencias fueron constatadas sólo a través del sistema informático que utiliza E.D.E.S.A., único medio de registro y de constancia tanto de la existencia del reclamo como de su resolución.

II.2.1.2. Con fecha 04/02/05 se solicitó al EN.R.E.S.P. mediante Nota AGPS N° 162/05 que informara detalladamente las multas aplicadas a E.D.E.S.A. durante el año 2003 por anomalías en la prestación de los servicios.

Como respuesta se recibió solamente un detalle de las multas por calidad comercial y no informó sobre las multas por calidad de servicio ni por calidad de producto. Esto impidió al equipo de auditoría contar con información directa del ente que las aplica, e hizo necesario que se trabajara - en relación a estos dos tipos de multas – exclusivamente en base a la información suministrada por E.D.E.S.A.

III. ACLARACIONES PREVIAS

A fin de lograr una mejor comprensión del presente informe resulta necesario realizar las siguientes aclaraciones:

Según lo establece la Resolución EN.RE.S.P. N° 175/02 existen tres modalidades por medio de las cuales el usuario puede formular su reclamo ante la concesionaria:

1. La más difundida en la actualidad, es a través de *vía telefónica*, donde el usuario formula su reclamo a través del call center, proporcionándosele por el mismo medio el número de identificación del reclamo.
2. También se puede efectuar el reclamo *en forma personal*, a través del *libro de quejas*, o bien
3. *Mediante nota, correo postal o electrónico*. No obstante por cuestiones operativas de E.D.E.S.A. y a fin de sistematizar su tratamiento, tales reclamos (nota y correo postal) ingresan al sistema informático.

La mencionada norma establece un mismo procedimiento para todo tipo de reclamos, sin formular diferenciaciones entre reclamos técnicos o comerciales.

Dado que la metodología de registración de los reclamos utilizada por E.D.E.S.A. se hace a través de un sistema informático y debido a que el volumen de reclamos correspondientes al período auditado es muy significativo y que en su gran mayoría fueron realizados por vía telefónica y en estos casos no existe constancia escrita de su presentación, ya que el call center los registra automáticamente en el sistema informático asignándoles un número de reclamo, fue necesario hacer primeramente un relevamiento y análisis de la consistencia del sistema informático utilizado, para poder luego trabajar con los datos contenidos en él.

Es así que el equipo de auditoria trabajó en función de los datos ingresados por E.D.E.S.A. a su sistema informático, examinando luego la documentación respaldatoria.

El sistema informático utilizado por E.D.E.S.A. fue chequeado para analizar su confiabilidad, resultando que es un sistema consistente y que trabaja en plataforma de software, hardware y telecomunicaciones de última generación.

III.1. ANALISIS DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS POR E.D.E.S.A. DURANTE EL AÑO 2003.

III.1.1. DETALLE DE RECLAMOS DE USUARIOS CORRESPONDIENTES AL PERIODO 2003

Mediante requerimiento de fecha 17/02/05, se solicitó a la empresa concesionaria el detalle de los reclamos efectuados por los usuarios durante el período 2.003 por anomalías o deficiencias en la prestación del servicio. Ante tal requerimiento, E.D.E.S.A. remitió en soporte magnético a esta Auditoría un listado conteniendo un *total de 70.010 reclamos técnicos y 19.696 reclamos comerciales*, presentados por los usuarios en el año 2.003.

Debido a la gran cantidad de reclamos presentados en dicho periodo y por su diversa naturaleza, se trabajó sobre una muestra.

El análisis se realizó por tipo de reclamo. Se examinó en primer lugar un total de 500 casos de reclamos técnicos, los que representan el 0,71 % del total existente. Respecto a los reclamos comerciales, se trabajó sobre un total de 200 casos, los que representan el 1,01 % del total de reclamos de este tipo recepcionados durante el periodo auditado.

III.1.2. CRITERIOS APLICADOS PARA LA SELECCIÓN DE LOS ELEMENTOS DE LA MUESTRA:

III.1.2.1. Reclamos Técnicos:

A fin de poder seleccionar una muestra del total del universo de datos, se tuvo en cuenta el tipo o causa asignado por E.D.E.S.A. y la importancia del reclamo. La selección de muestra se realizó sobre el total de 70.010 reclamos técnicos.

1º) “SIN LUZ”: Fue el primer tipo elegido, de este filtro resultaron un total de 55.158 reclamos, de entre ellos se seleccionaron los terminados en ocho (8), del resultado obtenido se auditaron los primeros 140 casos.

2º) “CABLE CAÍDO”: Por esta causa se obtuvo un total de 2.628 reclamos, de entre ellos se seleccionaron los terminados en ocho (8), luego se procedió a elegir los primeros 50 casos para su análisis.

3º) “RAMAS SOBRE LÍNEAS”: Por este tipo de reclamo se obtuvo un total de 427 casos, de entre ellos se seleccionaron los terminados en ocho (8) obteniendo así un total de 39, todos los cuales fueron auditados.

4º) “PILAR - PARED ELECTRIFICADA”: Por esta causa se obtuvo un total de 750 reclamos, de entre ellos se seleccionaron los terminados en nueve (9) obteniendo así un total de 70 casos, todos los cuales fueron auditados.

5º) “BAJA TENSION”: Por esta causa se obtuvo un total de 2.340 reclamos, de entre ellos se seleccionaron los terminados en nueve (9), existiendo un total de 247, seleccionando los primeros 58 casos.

6º) “FUEGO EN LA RED”: Por esta causa se obtuvo un total 654 reclamos, de entre ellos se seleccionaron los terminados en nueve (9) y se obtuvo un total de 63 casos, todos los cuales fueron auditados.

7º) “INCENDIO”: Por esta causa se obtuvo un total de 80 reclamos, todos los cuales fueron auditados.

Cabe aclarar que aparte de los tipos de reclamos técnicos seleccionados existen otros, entre los que se detallan los siguientes:

- “Alta tensión”
- “Baja Tensión”
- “Consulta”
- “Falta de fase”
- “Inundación”
- “Oscilación”

III.1.2.2. Reclamos Comerciales:

De la información proporcionada, surgió que fueron recibidos 19.696 reclamos comerciales durante el periodo 2003.

Los tipos seleccionados para su análisis fueron solamente: Daños de Artefactos y Daños por Consumo, a su vez entre ellos se seleccionaron ciertos reclamos para conformar la muestra a analizar, de acuerdo a la metodología que se describe a continuación:

1°) “DAÑOS DE ARTEFACTOS”: por esta causa se obtuvo un total de 1.657 casos, de ellos se seleccionaron los reclamos de los Distritos con mayor cantidad de habitantes (Salta, Tartagal y Orán).

En el *Distrito de Salta* se recepcionaron por daños de artefactos, un total de 916 reclamos, de los cuales se seleccionaron los terminados en ocho (8), quedando 79 casos, de estos últimos se eligieron los primeros 50.

En el *Distrito de Tartagal*, aplicando la misma metodología que para el grupo anterior, resultaron en primer término 3.611 reclamos, de los cuales se seleccionaron los terminados en ocho (8), se obtuvo así 24 reclamos todos los cuales fueron auditados.

Y por último en el *Distrito Orán*, siguiendo la metodología ya descripta ut supra, resultaron producto del primer filtro un total de 2.931 reclamos, de los

cuales se seleccionaron los terminados en ocho (8), se obtuvieron así 30 casos, de los que se tomaron los primeros 26 para ser auditados.

2°) “RECLAMO DE CONSUMO”: por esta causa se obtuvo un total de 1.238 reclamos, luego se procedió a seleccionar por Distrito siguiendo el mismo criterio que para el punto anterior, obteniendo:

En el *Distrito Salta* un total de 528 reclamos, de los cuales se tomaron los terminados en 8, resultando así 71 casos, de los cuales se auditaron los primeros 50.

La misma metodología se utilizó en el *Distrito Tartagal*, encontrándose un total de 303 casos, de los cuales se tomaron los terminados en 8, resultando así 33 reclamos, de los cuales se auditaron los primeros 29.

En el *Distrito Orán* se realizó el mismo procedimiento ya descrito, existiendo un total de 247 casos, obteniéndose 21 reclamos luego de aplicar el filtro sobre los terminados en 8, todos los cuales fueron auditados.

III.1.3. ANÁLISIS DEL TRATAMIENTO DE LOS RECLAMOS TÉCNICOS Y COMERCIALES

Todos los reclamos que integran la muestra seleccionada fueron analizados en forma individual a fin de poder determinar el trámite que les imprimió E.D.E.S.A. y su adecuación a la Resolución EN.RE.S.P. N° 175/02.

Conforme Reglamento Procedimental para el tratamiento de Reclamos de usuarios, aprobado por Resolución EN.RE.S.P. N° 175/02, estos deben realizarse ante la Concesionaria (Art 1).1.d), salvo para los casos excepcionales de falta de suministro o riesgo para la salud o seguridad pública en los que se puede presentar directamente ante el EN.RE.S.P.

Una vez ingresado el reclamo, E.D.E.S.A. S.A. lo identifica con un número correlativo, el cual debe ser proporcionado al usuario (Art. 1°).

Asimismo, conforme la resolución citada, se otorga un plazo de 15 días hábiles dentro de los cuales la concesionaria deberá tramitar, resolver y

responder lo reclamado, a cuyo fin emitirá una decisión debidamente fundada, que deberá ser notificada por escrito al usuario con constancia de recepción.

III.2. ANÁLISIS DE LAS MULTAS IMPUESTAS POR EL EN.RE.S.P. a E.D.E.S.A. DURANTE EL AÑO 2003

Mediante requerimientos de fecha 9 y 17 de febrero de 2.005 se solicitó a E.D.E.S.A. el detalle de las multas aplicadas a esa entidad por el EN.RE.S.P. por todo concepto, indicando respecto de cada uno de ellos la causa, el importe, fecha de aplicación y fecha de pago.

E.D.E.S.A., mediante nota recibida el 16/02/05 informa los tipos de multas que puede ser pasible en caso de incumplimientos contractuales. Ellas son las siguientes:

1. Multa por calidad de producto: En este caso se miden los niveles de tensión suministrados a los clientes en puntos de la red de baja tensión elegidos por el EN.RE.S.P. Si los niveles de tensión están por debajo de la tolerancia admitida por contrato, se valoriza la energía suministrada con mala calidad de acuerdo al porcentaje de apartamiento con respecto a la tolerancia permitida. Luego de ello se restituye la penalidad calculada a los usuarios que tuvieron mala calidad de producto técnico.
2. Multa por calidad de servicio: Se mide la cantidad de interrupciones y su duración para cada uno de los clientes de la distribuidora y se calcula la energía no suministrada en función de la tarifa y la hora en que se produjo el corte. Si la cantidad de interrupciones y/o la duración supera la tolerancia permitida para cada tipo de tarifa, corresponde aplicar una penalización.
3. Multa por calidad comercial: En este tipo de multa se penalizan los errores de facturación, mala atención, etc.

III.2.1. ANÁLISIS DE MULTAS POR CALIDAD DE PRODUCTO Y CALIDAD DE SERVICIO

En lo que respecta a las multas por *calidad de producto* y *calidad de servicios* se debe tener en cuenta que las mismas se imponen en forma semestral, de acuerdo a lo estipulado en el numeral 3.1 del contrato de concesión.

En cuanto al cumplimiento de estos dos primeros tipos de multas, cabe aclarar que las mismas son acreditadas a los clientes afectados recién en el semestre inmediato posterior. En caso de discrepancia entre los montos obtenidos por el EN.RE.S.P. y E.D.E.S.A. esta última abona el monto que a su juicio considera el correcto, quedando pendiente la diferencia hasta que se resuelvan los recursos de revocatorias interpuestos contra tales multas.

En lo que respecta al período objeto de auditoria existen, por estos dos tipos de multas un total de 44.921, de las cuales 17.398 corresponden al primer semestre y de 27.523 al segundo semestre.

Debido a que el número de multas es muy significativo, se hizo necesario tomar una muestra por cada semestre para ser auditada, adoptando como criterios de selección los siguientes:

- De las multas aplicadas en el 1^{er} semestre, primero se seleccionaron las multas aplicadas en beneficio de usuarios de la Ciudad de Salta con lo que el conjunto se redujo a 1.654 multas y de este se tomaron aquellas cuyo NIS (número de identificación del suministro) terminara en 8, quedando 153 de las cuales - a su vez – se seleccionaron las primeras 10 de los siguientes barrios: 20 de Febrero, Siglo XXI y Solidaridad. De este modo la muestra para el primer semestre quedó conformada por 30 multas.

- Multas correspondientes al 2^{do} semestre: Siguiendo el mismo criterio adoptado en el párrafo precedente, existen un total de 3.150 multas en beneficio de usuarios de la Ciudad de Salta, posteriormente se eligieron aquellas cuyo NIS terminara en 7, resultando un total de 349 de las cuales - a su vez – se seleccionaron las primeras 10 de los siguientes barrios: Villa Chartas, Villa Calixto Gauna, Soliz Pizarro, Villa Cristina. De este modo la muestra para el segundo semestre quedó conformada por 40 multas.

Del análisis realizado por el equipo de auditoría actuante, cotejando la información obrante en el sistema informático, con la documentación respaldatoria pertinente, no surgen observaciones respecto del cumplimiento de las multas por *calidad de producto y calidad de servicio*.

III.2.2. ANÁLISIS DE MULTAS POR CALIDAD COMERCIAL

Con respecto a las multas por *calidad comercial*, E.D.E.S.A. informó la existencia de 49 multas de este tipo, sin especificar si las mismas se encontraban abonadas.

En fecha 04/03/05 el EN.RE.S.P., en su respuesta a lo solicitado por nota AGPS N° 162/05, suministró información relacionada con este tipo de multas, distinguiendo cuáles de ellas se encontraban canceladas y cuáles se hallaban aún pendientes de pago por estar recurridas.

Del cotejo de esta información con la suministrada por E.D.E.S.A. se detectó la existencia de multas omitidas de informar por E.D.E.S.A. y que le fueron aplicadas a través de las siguientes Resoluciones EN.RE.S.P. N°s 103, 106, 108, 109, 116, 121, 131, 345, 508, 630, 659, 662.

Se realizó una compulsa en el sistema informático de la concesionaria a fin de verificar el cumplimiento de las mismas, se pudo comprobar que, salvo las multas que se encuentran apeladas, las restantes se encuentran canceladas.

III.3. ANÁLISIS DEL PAGO DE LA TASA DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL

La tasa de fiscalización y control prevista en el Art. 9 de la Ley 6.835 de creación del EN.RE.S.P., consiste en un importe que el Concesionario deberá abonar anualmente y por adelantado al Ente Regulador de los Servicios Públicos según Art 25 inc b) del del Contrato de Concesión, Art. 52 de la Ley 6819 (marco regulatorio eléctrico de la Provincia de Salta) y Art. 1° del Dcto N° 1.568/98.

Esta tasa equivale al dos por ciento (2%) de la facturación por servicios correspondientes al año anterior, conforme a lo dispuesto por Circular N°5 que forma parte del Contrato de Concesión, la que para el año 2003, con la intervención de E.D.E.S.A. y el EN.RE.S.P. ascendió a \$1.596.728,55 (pesos un millón quinientos noventa y seis mil setecientos veintiocho con cincuenta y cinco centavos).

Del análisis de la documentación aportada por la concesionaria y su cotejo con lo informado por el EN.RE.S.P. al respecto, surge que dicho importe fue pagado conforme al detalle que sigue:

Fecha de Pago	Recibo de EN.RE.S.P. N°	Cheque N°	Monto Pagado	Nota de Ingreso EN.RE.S.P.
13/11/02	0000- 00001309	Por compensación	\$ 178.628,38	000628
23/01/03	0000-00001330	09210036	\$ 39.318,40	000645
23/01/03	0000-00001330	09210037	\$ 111.873,34	000645
23/01/03	0000-00001330	09210085	\$ 91.862,65	000645
05/02/03	0000-00001334	09210033	\$ 165.470,09	000648
17/03/03	0000-00001349	11557782	\$ 211.373,65	000660
06/03/03	0000-00001345	11557176	\$ 142.557,67	000656
06/03/03	0000-00001345	11557777	\$ 142.557,67	000656
06/03/03	0000-00001345	11557779	\$ 142.557,67	000656
06/03/03	0000-00001345	11557780	\$ 185.264,51	000656
06/03/03	0000-00001345	11557781	\$ 185.264,52	000656
Monto pagado por E.D.E.S.A. en concepto de tasa de Fiscalización 2003			\$1.596.728,55	

IV. OBSERVACIONES

RECLAMOS TÉCNICOS

Los *reclamos técnicos* están relacionados a la Calidad del Producto y Calidad del Servicio.

Se detallan a continuación los incumplimientos registrados al procedimiento previsto en la Resolución EN.RE.S.P. N° 175/02, identificando individualmente cada reclamo técnico observado y la causal de incumplimiento.

1) Falta de notificación al usuario: El 35,8% de los reclamos auditados incurrió en este incumplimiento.

Este incumplimiento hace perder al consumidor la oportunidad de conocer en forma efectiva cuál fue la solución dada por E.D.E.S.A. al problema registrado

en la prestación del servicio, como también la oportunidad para plantear su disconformidad, derecho previsto expresamente en la Res. 175/02 bajo examen.

Detalle de los 179 reclamos en los que falta la notificación al usuario: 179/500= 35,80%				
166959	136499	109409	109989	120769
129789	169959	166569	158639	129789
136499	106019	111319	113829	114819
105149	114349	115179	115269	115649
107569	107989	116059	158623	157505
152542	151558	138933	134856	120061
120019	114479	126839	104668	103708
117948	111279	126639	104628	104278
116516	110069	125929	104618	104308
107225	108689	125779	104578	104458
103776	107969	124909	104218	104528
149173	107389	123179	103908	104598
104168	107199	120279	103928	104718
104158	105869	121519	103958	103468
103938	103859	122349	103988	103578
103378	133009	122969	103968	103828
103818	149299	120279	103748	104018
103808	164149	118099	103878	104088
103558	161549	117279	103358	104178
103328	149669	114609	103388	104468
103598	148359	104559	103428	104488
103268	137619	149299	103438	104118
103178	139449	146369	103288	104008
104418	147549	147489	103248	104748
104638	147619	167229	103048	104728
104768	140489	163879	103459	104338
104758	119969	163859	103570	104558
104788	132309	163849	103168	104348
104378	134309	131039	106214	104248
104738	134709	121479	139319	168107
104648	155349	148959	149739	120235
104778	170659	155479	135666	126133
143120	154049	146819	103048	135363
158386	165064	123479	107793	154875
160509	148944	147369	103308	123406
107906	148913	157159	103679	---,---

Con relación a esta observación E.D.E.S.A. aclara que en “numerosas ocasiones la restitución del servicio y resolución del problema se realiza en horas en que es difícil practicar la notificación por escrito al cliente (ej. madrugada) máxime si se tiene en cuenta que la notificación se produce automáticamente y de hecho en el domicilio del cliente, siendo por parte de este contundente su notificación. En otras ocasiones sucede que el cliente no se encuentra en su domicilio, que la persona se niega a firmar, y en otras que omiten aclarar su firma” (SIC).

Además E.D.E.S.A. afirma en su Nota de aclaraciones, de fecha 20/12/05, que a los reclamos técnicos no les imprime el trámite impuesto en la Resolución EN.RE.S.P. 175/02.

La mencionada Resolución del EN.RE.S.P. no especifica en su texto que sea aplicable a determinados tipos de reclamos. En su art. 1º dice que “Ante cualquier problema con el servicio de Energía Eléctrica ... el Usuario afectado podrá realizar un reclamo”

2) Orden de trabajo incompleta: Por falta de consignación de algunos datos, por ej.: fecha de emisión de la orden. La omisión de este dato impidió verificar si se cumplió con el plazo previsto en el art. 2º de la Resolución EN.RE.S.P. 175/02 para el tratamiento del reclamo. Este ejemplo muestra que en la Orden de Trabajo hay datos que son esenciales para el control posterior, como lo es en este caso la fecha de emisión de la Orden de Trabajo.

El 3,6% de los reclamos auditados incurrió en este incumplimiento.

DETALLE DE LOS RECLAMOS CON ORDEN DE TRABAJO INCOMPLETA 18/500 = 3,60%				
129439	157250	134856	108985	146819
110059	113018	103338	10308	104628
103928	103958	103968	103748	103048
104428	103538	103859	-- . --	-- . --

RECLAMOS COMERCIALES

Estos reclamos se encuentran relacionados con la calidad comercial del servicio, y se los puede agrupar en reclamos por errores en la facturación, quejas y daños de los artefactos.

3) Incumplimiento del plazo para el tratamiento: Este representa el 0,5 % (1/200) de los reclamos analizados:

Reclamo N° 2007978: con relación a este E.D.E.S.A., al formular las aclaraciones, presenta la Res. EN.RE.S.P. N° 241/04 (a fs. 64) y la cédula de fecha 09/06/04 (a fs. 63) con la que fuera notificada dicha Resolución. También adjuntó la notificación que E.D.E.S.A. le hiciera al usuario una vez cumplido lo ordenado en dicha Res., la que data del 04/07/04, con lo que se constató que E.D.E.S.A. no cumplió con el plazo de 5 (cinco) días otorgado por el EN.RE.S.P. en su Resolución 241/04.

4) Reclamos sin antecedentes de solución hasta la fecha de finalización de las tareas de campo de esta auditoría, estos representan el 1,5 % (3/200) de los reclamos analizados:

5046481	3086935	3049171
---------	---------	---------

Reclamo N° 5046481: en la respuesta dada por E.D.E.S.A. al usuario, de fecha 12/11/03, se resuelve enviar un técnico. En el Expte. no hay constancias que se hubiese enviado al técnico, ni resuelto el reclamo.

Reclamo N° 3086935 en fecha 23/01/04 se presentó disconformidad y no hay constancia de prosecución del trámite.

Reclamo N° 3049171: no hay constancias de la resolución declarando procedente o improcedente el reclamo.

RECLAMOS POR TRANSFORMADORES CON P.C.B. (Componente Bifenil Policlorado)

Se analizaron los reclamos formulados durante el año 2003, relacionados con transformadores eléctricos que contengan o pudieran contener PCB, ubicados en la Provincia de Salta.

Ante el requerimiento realizado por el equipo de auditoría actuante con fecha 10/03/05, E.D.E.S.A. en su respuesta proporcionó un listado de 29 casos relacionados con la temática, siendo estos examinados individualmente.

A continuación se detallan solo aquellos reclamos relacionados con transformadores con PCB que fueron objeto de observación, con una breve descripción del contenido de los mismos.

5. Fecha del reclamo: 04/03/04, formulado por vecinos de la ampliación B° Bancario de la Ciudad de Salta.

Reclamo: Denuncian la pérdida de líquido de un transformador, por lo que solicitan su urgente revisión y reparación, ya que podría tratarse de líquido contaminante.

Respuesta: En fecha 16/03/04, E.D.E.S.A. notifica que el transformador en cuestión se encuentra libre de PCB y que ha constatado que el mismo tiene pérdida de aceite, programándose su reemplazo en los próximos días.

Observación: No se proporcionó al equipo de auditoría constancia alguna que permita verificar que el reclamo fue solucionado.

6. Fecha del reclamo 03/04/03, vecinos del B° Santa Clara de Asís de la Ciudad de Salta.

Reclamo y/o Consulta: En su presentación ante la Concesionaria, solicitan se proceda de inmediato al traslado a otra zona del transformador ubicado en calle Mariano Benítez y Vicente López, como así también de la línea de Media Tensión.

Manifiestan que se llevaron a cabo estudios de muestra de aceite del transformador en cuestión por dos Laboratorios, "Tredi, Argentina S.A." y "Ecochem S.A.", obteniendo resultados positivos, coincidiendo ambos en afirmar que el transformador efectivamente contiene P.C.B.

Respuesta: En su respuesta de fecha 09/04/03 E.D.E.S.A. comunica a los vecinos que se trata del primer transformador detectado como positivo en la campaña y pese a que el término legal de recambio es el estipulado en la Ley Nacional 25.670 (10 años), se procederá a reemplazar el mismo en los próximos 10 días.

Observación: No se acompañó documentación alguna que acredite el recambio del transformador, ni la notificación del cambio a los reclamantes.

7. Fecha del reclamo: 08/04/03, presentado por un vecino de la Ciudad de Salta.

Este usuario solicita la remoción y/o reubicación de un poste portador de un transformador de electricidad ubicado en las proximidades de su domicilio en Salta Capital.

Respuesta: En fecha 06/05/03 se informa a esta persona que habiéndose efectuado el relevamiento del transformador mencionado, el mismo no presenta ningún riesgo para la salud.

Observación: No se dio cumplimiento al plazo previsto en el Art. 2º de la Res. EN.RE.S.P N° 175/02.

8. Reclamo formulado mediante Acta N° 0768 de fecha 09/05/03, presentado por Municipalidad de Orán.

La Municipalidad reclama por la pérdida de aceite de un transformador.

Respuesta: En referencia al Acta N° 0768, transformador del Matadero instalado en la subestación OA0013, E.D.E.S.A. informa a esa Municipalidad que realizará una reparación transitoria, en tanto cumplimentará los procedimientos establecidos por el EN.RE.S.P. (autoridad de aplicación en la materia) para realizar el reemplazo del mismo durante la primera quincena de junio/03.

Observaciones: No se acreditó en la documental suministrada que se haya dado cumplimiento mediante la reparación o reemplazo del transformador.

9. Reclamo presentado por una vecina del B° Santa Clara de Asís de la Ciudad de Salta.

Solo se exhibió la Nota de E.D.E.S.A. de fecha 06/05/03 contestando al usuario que el transformador esta libre de PCB.

Observaciones: La documentación exhibida sobre éste reclamo estaba incompleta, lo que impidió verificar el cumplimiento de los plazos para el tratamiento.

10. Reclamo formulado el 27/10/03, por una vecina del B° Palermo I de la Ciudad de Salta.

Observación: Se proporcionó al equipo de auditoria constancia de la registración del reclamo en el sistema informático. Pero no consta la notificación al usuario de la **respuesta dada al cliente por E.D.E.S.A.**

11. Reclamo y/ consulta de la O.N.G. Razón y Vida, fecha de presentación 03/11/03.

Pide revisión y reparación sobre un transformador ubicado en la ampliación del B° Bancario de esta Ciudad, por presentar pérdida de líquido.

Respuesta: En fecha 26/11/03 informa E.D.E.S.A. que en la zona se procedió a verificar los equipos, los cuales presentan manchas de aceite y que procederá a su limpieza.

Observaciones: No se proporcionó al equipo de auditoria documentación necesaria que acredite que se dio solución a éste reclamo. Al formular las aclaraciones E.D.E.S.A. informa que se trata de un transformador que se lo cambió, pero no aportó documentación que acredite su afirmación ni la notificación al usuario de tal cambio.

12.Reclamo del Consorcio B° Docente de esta Ciudad de Salta, presentado con fecha 09/10/03.

El Presidente del Consorcio solicita se apersona personal de la empresa E.D.E.S.A. a fin de constatar manchas de aceite producidas por un transformador.

Respuesta: E.D.E.S.A. en su respuesta de fecha 19/11/03 manifiesta que a la brevedad, sin especificar plazo, se procederá al retiro del transformador.

Observación: no se acompañó constancia que acredite que se haya procedido efectivamente al retiro del transformador y no se dio cumplimiento al plazo previsto en el Art 2° de la Res. EN.RE.S.P. 175/02 para tramitar, resolver y responder el reclamo.

V. RECOMENDACIONES

1) Arbitrar los medios que le permitan cumplir con la notificación al reclamante en tiempo y forma.

2) Deben tomarse las providencias necesarias a fin de que todas las Órdenes de Trabajo se encuentren completas, sea con los datos que aporta el usuario al

momento de formular el reclamo por teléfono o con los que releva el personal de E.D.E.S.A. al momento de presentarse in situ.

3) En todos los reclamos relacionados con la calidad de los servicios se debe cumplir con el plazo previsto en el Art. 2º de la Res. EN.RE.S.P. N° 175/02.

4) Resolver, sin excepción, todos los reclamos efectuados por los clientes afectados por el servicio prestado.

5) En lo que respecta a los reclamos relacionados con transformadores con PCB, se deben solucionar de acuerdo a las técnicas mas convenientes, con el soporte técnico documental pertinente que permita auditar fehacientemente que dichos transformadores no generan daño alguno. Tales elementos probatorios deben ser notificados al usuario.

VI. OPINIÓN

De la Auditoría de Legalidad y de Gestión llevada a cabo en E.D.E.S.A. S.A. (Exp. 242-1.070/05) para evaluar el análisis de la gestión dada a los reclamos formulados por los usuarios durante el año 2003, el cumplimiento del pago de las multas y de la tasa de fiscalización y control, y teniendo en cuenta las limitaciones de carácter operativo enunciadas en el punto II.2.1. como así también las observaciones detalladas en el Apartado IV del presente informe, opinamos lo siguiente:

1. Los reclamos de carácter técnico en la muestra examinada tienen un alto porcentaje de incumplimiento con respecto a la notificación prevista en el Art. 2º de la Res. EN.RE.S.P. 175/02, cumpliendo aceptablemente el resto de las etapas del procedimiento.

2. El procedimiento dado a los reclamos de carácter comercial es aceptable.
3. Los reclamos relacionados con transformadores y su contenido de PCB, muestran una carencia en lo que respecta a la documentación probatoria de la efectiva solución dada por E.D.E.S.A. considerando lo reclamado.
4. Con respecto a las multas por calidad de producto, calidad de servicio y calidad comercial, las mismas fueron abonadas al EN.RE.S.P. en su totalidad, salvo las que fueron apeladas.
5. Se verificó que el monto de la tasa de fiscalización y control correspondiente al año 2003 fue pagado al EN.RE.S.P. en su totalidad.

FECHA EN QUE SE CONCLUYO EL EXAMEN

Las tareas de campo en E.D.E.S.A. finalizaron el veinte de abril del año dos mil cinco.

LUGAR Y FECHA

Se emite el presente informe, en la Ciudad de Salta a los diecinueve días de diciembre del año dos mil siete.

IDAC 4 N° 06/07
