

Informe de Auditoría Definitivo

Código de Proyecto I-18/12 – Expediente A.G.P.S. N° 242-3264/12

Señor Presidente del Directorio de la
Compañía Salteña de Agua y Saneamiento S.A.
Dr. Esteban María Isasmendi
Su Despacho

En uso de las facultades conferidas por el artículo 169° de la Constitución de la Provincia de Salta y de conformidad con las disposiciones de la Ley N° 7.103, artículo 32°, la **AUDITORÍA GENERAL DE LA PROVINCIA DE SALTA** procedió a efectuar una auditoría en el ámbito de la **Compañía Salteña de Agua y Saneamiento S.A. (CoSAySa)**, con el objeto que se detalla a continuación:

1. Objeto de Auditoría

Realizar una auditoría de Legalidad y de Gestión circunscripta a los puntos de auditoría determinados en el Programa de Acción Anual de Auditoría y Control de la Auditoría General de la Provincia año 2012, aprobado por Resolución N° 67/11 y en la Planificación Específica con el Código de Proyecto I-18/12, a fin de:

1. Evaluar el tratamiento dado a los Reclamos formulados por los Usuarios por anomalías en los servicios conforme a lo que establece la normativa pertinente.
2. Verificar el cumplimiento del pago de la Tasa de Fiscalización y Control, como así también de las Multas impuestas por el Ente Regulador de Servicios Públicos (ENRESP).

2. Alcance del Trabajo de Auditoría

2.1. Periodo auditado

Las tareas de auditoría abarcan el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2011.

2.2. Procedimientos de auditoría

El trabajo de auditoría fue realizado de conformidad con las Normas Generales y Particulares de Auditoría Externa para el Sector Público de la Provincia de Salta, aprobadas por Resolución N° 61/01 del Colegio de Auditores Generales de la Provincia que prescriben la revisión selectiva de la información.

Para la obtención y análisis de las evidencias se aplicaron los siguientes procedimientos con la extensión considerada necesaria en las circunstancias:

- Comprobaciones aritméticas.
- Revisiones conceptuales.
- Comprobaciones globales de razonabilidad.
- Entrevistas con funcionarios de CoSAySa y del ENRESP.
- Revisión de la documentación suministrada.
- Comprobación de la información relacionada.
- Inspección ocular.

2.3. Marco normativo

2.3.1. Ley Provincial N° 6.835-Creación del Ente Regulador de Servicios Públicos (ENRESP).

2.3.2. Decreto del Poder Ejecutivo Provincial N° 2.195/09-Dispone la constitución de la Compañía Salteña de Agua y Saneamiento Sociedad Anónima y aprueba su Estatuto Social.

2.3.3. Decreto del Poder Ejecutivo Provincial N° 3.652/10-Nuevo Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios Sanitarios de la Provincia de Salta.

2.3.4. Resolución ENRESP N° 818/05-Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Agua Potable y Desagües Cloacales.

2.3.5. Resolución ENRESP N° 194/08-Tasa de Fiscalización y Control.

2.4. Limitaciones al Alcance

A continuación se detallan las limitaciones al alcance de la presente auditoría, que impidieron realizar determinados procedimientos programados a fin de alcanzar algunos de los objetivos previstos:

2.4.1. CoSAySa no aportó la fecha de remisión al ENRESP correspondiente a 29 desconformidades deducidas por Usuarios lo que imposibilitó aplicar, sobre las mismas, el procedimiento de auditoría con el objetivo de verificar el plazo dispuesto por el tercer párrafo del artículo 5° de la Resolución ENRESP N° 818/05.

2.4.2. CoSAySa no aportó la constancia de remisión al ENRESP correspondiente a 7 quejas asentadas en el Libro de Quejas por Usuarios lo que imposibilitó aplicar, sobre las mismas, el procedimiento de auditoría con el objetivo de verificar el plazo dispuesto por el primer párrafo del artículo 36° del Decreto N° 3.652/10.

2.4.3. El ENRESP no aportó el informe de auditoría conforme a lo establecido por el inciso i) del artículo 40° del Decreto N° 3.652/10, lo que imposibilitó la aplicación del procedimiento de auditoría referido a su análisis y evaluación.

2.4.4. No fueron aportadas las metas e indicadores emitidos por el ENRESP para el ejercicio 2011, establecidos por el artículo 5° del Decreto N° 3.652/10, que definan las características inherentes a la Calidad del Servicio Técnico y Comercial, lo que imposibilitó su cotejo con los valores e indicadores informados por CoSAySa relativos a la “Evolución del Servicio Comercial” previsto en el artículo 41° del Decreto N° 3.652/10.

2.4.5. El ENRESP no aportó el informe anual en el que consten los indicadores de gestión y el informe correspondiente a la evaluación anual, establecidos en el artículo 41° del Decreto N° 3.652/10, lo que imposibilitó la aplicación del procedimiento de auditoría referido a su análisis y evaluación.

3. Aclaraciones previas

3.1. Consideraciones Generales

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

Conforme a lo normado por Resolución ENRESP N° 818/05 los usuarios deben realizar los reclamos, en primer término, ante la Prestadora, en forma personal, telefónica, a través de correo electrónico o cualquier otro modo por el cual quede acreditado fehacientemente el contenido del reclamo.

La vía telefónica (call center) es la modalidad más usada.

Asimismo, la referida norma distingue los siguientes tipos de reclamos: a) Reclamos por Daños (de artefactos y/o instalaciones); b) Reclamos por Facturación y c) Reclamos de Naturaleza Técnica (incidencias en las redes o desperfectos a nivel de los suministros individuales), siendo estos últimos la principal causa de reclamos en la Provincia de Salta.

Dispone la norma que una vez ingresado un reclamo, la Prestadora debe asignarle un número de identificación, estableciéndose un plazo máximo de 20 días hábiles dentro del cual debe tramitar, resolver y responder el mismo, a cuyo fin emitirá una decisión debidamente fundada, que deberá ser notificada por escrito al usuario con constancia de recepción.

3.2. Cumplimiento de la legislación aplicable

A efectos de evaluar el cumplimiento de la legislación aplicable en relación al objeto de la presente auditoría, se han considerado como parámetro las disposiciones legales vigentes referidas al tratamiento de los Reclamos formulados por Usuarios, Tasa de Fiscalización y Control y Multas aplicadas por el ENRESP. En tal sentido, el examen realizado permitió verificar el incumplimiento de las normas legales según se detalla en el apartado 4. “Comentarios y Observaciones” del presente informe.

3.3. Sistema de Control Interno

A fin de obtener conocimiento del sistema de control interno operante en el ente auditado, se realizó el relevamiento de los aspectos relacionados a su organización (oficinas, dependencias, instalaciones), grado de descentralización (capital e interior de la Provincia), características principales de los sistemas de gestión y de procesamiento de información y el volumen de sus operaciones, como así también se verificaron los procedimientos administrativos y normas legales vinculadas al objeto de la presente auditoría.

Los resultados de la evaluación realizada se enuncian en el apartado 4. “Comentarios y Observaciones” del presente informe.

4. Comentarios y Observaciones

El presente Informe de Auditoría Definitivo se emite con la finalidad de comunicar al Presidente del Directorio de CoSAySa los comentarios y observaciones, ordenados conforme los objetivos de auditoría descriptos en el apartado 1, que surgen del examen realizado por los auditores comisionados.

Cabe señalar que el informe de Auditoría Provisorio fue comunicado al Ente Auditado el día 11/01/2013, mediante Cédula de Notificación (Nota N° 00040/13 de la A.G.P.S.). Con fecha 25/01/2013 presenta un pedido de prórroga oportunamente otorgada por Nota N° 00087/13 del 01/02/2013 de la A.G.P.S.

Con fecha 21/02/2013 el Ente Auditado presenta las aclaraciones y/o comentarios a las observaciones formuladas del Informe Provisorio, las que fueron tomadas en cuenta para la redacción del presente Informe de Auditoría Definitivo.

4.1. Sistema de Control Interno

La evaluación del sistema de control interno se realizó mediante entrevistas con funcionarios del ente auditado, pruebas de cumplimiento correspondientes a las respuestas obtenidas y análisis de procedimientos vinculados al objeto de la presente auditoría.

Como resultado del análisis y evaluación practicados no se formulan observaciones.

4.2. Sistema de Registración

El ente auditado cuenta con un sistema informático denominado “GESP” en el que registran las incidencias por reclamos de Usuarios y su tratamiento, correspondientes a la prestación de Servicios Sanitarios en la Provincia de Salta.

Tiene además un servicio de call center a fin de dar continuidad a la atención al Usuario, realizada en forma gratuita las 24 horas los 365 días del año. Las llamadas ingresadas al call center son grabadas y compiladas en archivo magnético que permanece en guarda del Prestador.

El Ente Regulador de Servicios Públicos (ENRESP) tiene acceso “on line” a la información registrada por CoSAySa en el sistema informático “GESP”.

Como resultado del análisis y evaluación practicados no se formulan observaciones.

4.3. Reclamos

A) Cartelería mínima exhibida en el local de atención al público

En las oficinas de Aguas del Norte (CoSAySa) sita en calle España N° 887 de la ciudad de Salta, se constató la exhibición de cartelería mínima en locales de atención al público, según lo normado por el quinto párrafo del artículo 37° del Decreto N° 3.652/10, obteniéndose los siguientes resultados:

Cartelería Exhibida	Si	No
a) Disponibilidad del Libro de Quejas.	x	
b) Cuadro Tarifario.	x	
c) Reglamento del Usuario (transcripción íntegra).	x	
d) Reglamento de Reclamos (transcripción íntegra con el Artículo 1° resaltado).	x	
e) Capítulo de Calidad Comercial del presente Marco Regulatorio.	x	
f) Disponibilidad del Marco Regulatorio.	x	
g) Identificación de la empresa.	x	
h) Horario de atención.	x	
i) Número de línea gratuita 0800 del PRESTADOR.	x	
j) Número de línea gratuita 0800 del ENRESP.	x	

k) Disponibilidad de copias del Reglamento de Reclamos para los Usuarios.	x	
l) Disponibilidad y copias del informe sobre normas y niveles de servicio.	x	
m) Disponibilidad y copias del informe anual.		x
n) Identificación y numeración de ventanillas especialmente destinadas para atención de reclamos y consultas.	x	
o) Identificación y numeración de cajas de cobranza habilitadas.	x	

Como resultado del procedimiento de auditoría aplicado se formula la siguiente

Observación

4.3.1. El ente auditado no exhibe el informe anual ni copias del mismo, incumpliendo con lo dispuesto por el quinto párrafo inciso m) del artículo 37° del Decreto N° 3.652/10, que establece: *“Los locales de atención al público del PRESTADOR deberán tener como mínimo, la siguiente cartelería: ... m) Disponibilidad y copias del informe anual.”*.

B) Tratamiento de Reclamos

Se verificó el cumplimiento del plazo de 20 días correspondiente al tratamiento dado por CoSAySa a los reclamos realizados por Usuarios, de acuerdo a lo establecido por el segundo párrafo del artículo 5° de la Resolución ENRESP N° 818/05.

Los resultados obtenidos se exponen a continuación:

Reclamos realizados en 2011	Cantidad	%
Comerciales (facturación y daño)	6.993	9,26%
Técnicos	68.513	90,74%
Total	75.506	100,00%

Plazo de 20 días en el tratamiento de Reclamos	Cantidad	%
Cumplidos	71.313	94,45%
Incumplidos	4.193	5,55%
Total	75.506	100,00%

Como resultado de la aplicación del presente procedimiento se formula la siguiente

Observación

4.3.2. Se constató que 4.193 reclamos (5,55%) incumplen el plazo del tratamiento establecido por el segundo párrafo del artículo 5º de la Resolución ENRESP N° 818/05 que establece: *“Presentado el reclamo, la Prestadora deberá tramitar, resolver y responder el mismo dentro del menor tiempo posible, el que no deberá exceder del plazo de veinte (20) días, a cuyo fin emitirá una decisión debidamente fundada, que deberá ser notificada por escrito al Usuario con constancia de recepción, dentro del plazo mencionado.”*

C) Disconformidad del Usuario

En este título se analizan aquellos reclamos en que el Usuario hizo uso del derecho a recurrir por estar en disconformidad con la resolución adoptada por CoSAySa, notificada conforme al procedimiento analizado en el apartado anterior.

Requisitos

Se verificaron los requisitos que deben cumplimentar los Usuarios y CoSAySa respecto de las disconformidades deducidas por los primeros, en relación a lo dispuesto por los artículos 6.1 y 6.2 de la Resolución ENRESP N° 818/05.

El procedimiento de auditoría se aplicó sobre una muestra seleccionada que incluye los siguientes números de reclamos: 1407746, 1444331, 1451152, 1459111, 1428396 y 1450640.

Del procedimiento de auditoría aplicado no surgen observaciones a formular.

Cantidad

Se verificó la cantidad de disconformidades formuladas, compulsando la documentación aportada por CoSAySa y por el ENRESP, según se detalla a continuación:

a) Cantidad de disconformidades informadas por CoSAySa: 158.

b) Cantidad de desconformidades informadas por el ENRESP: 149.

Como resultado del procedimiento de auditoría aplicado se formula la siguiente

Observación

4.3.3. Se determinó que CoSAySa no informó 9 (nueve) desconformidades al ENRESP.

Plazo

Se verificó el cumplimiento del plazo de remisión al ENRESP de las actuaciones referidas a desconformidades formuladas por Usuarios, de acuerdo a lo establecido por el tercer párrafo del artículo 5° de la Resolución ENRESP N° 818/05, obteniéndose los resultados expuestos a continuación:

Disconformidades	Cantidad	%
-Remitidas en término	46	29,11
-Sin fecha de remisión	29	18,35
-Remitidas fuera de término	83	52,54
Total	158	100,00

Como resultado de la aplicación del presente procedimiento se formula la siguiente

Observación

4.3.4. Se constató la existencia de 83 desconformidades remitidas por CoSAySa al ENRESP fuera de término, incumpléndose con lo normado por el tercer párrafo del artículo 5° de la Resolución ENRESP N° 818/05, que establece: *“En el mismo acto de notificación, se deberá informar al usuario el derecho de recurrir, en caso de desconformidad con la resolución adoptada, en un plazo de diez (10) días y ante la misma Prestadora, la cual deberá remitir las actuaciones al ENTE dentro del plazo de cinco (5) días de recibida la misma.”*

D) Libro de Quejas

Durante el período auditado se asentaron en el Libro de Quejas de la oficina de Aguas del Norte de la ciudad de Salta un total de 34 registros, el primero con fecha 07-01-2011 y el último con fecha 28-12-2011.

Requisitos

Se analizó el Libro de Quejas de la oficina de Aguas del Norte (CoSAySa) sita en calle España N° 887 de la ciudad de Salta, a fin de verificar el cumplimiento por parte de esa Prestadora de los requisitos consignados en el primer párrafo del artículo 35° del Decreto N° 3.652/10.

Como resultado de la aplicación del presente procedimiento no se formulan observaciones.

Cantidad

Se verificó la cantidad de quejas, compulsando la documentación aportada por CoSAySa y por el ENRESP, según se detalla a continuación:

- a) Cantidad de quejas informadas por CoSAySa: 34.
- b) Cantidad de quejas informadas por el ENRESP: 28.

Como resultado del procedimiento de auditoría aplicado se formula la siguiente

Observación

4.3.5. Se determinó que CoSAySa no informó 6 (seis) quejas al ENRESP.

Plazo

Se verificó el cumplimiento del plazo de 10 días para comunicar al ENRESP las quejas asentadas en el Libro de Quejas, de acuerdo a lo establecido por el primer párrafo del artículo 36° del Decreto N° 3.652/10, obteniéndose los siguientes resultados:

Quejas	Cantidad	%
-Remitidas en término	7	20,59
-Remitidas fuera de término	20	58,82
-Sin constancia de remisión	7	20,59
Total	34	100,00

Como resultado de la aplicación del presente procedimiento se formula la siguiente

Observación

4.3.6. Se constató la existencia de 20 quejas comunicadas por CoSAySa al ENRESP fuera de término, incumpléndose con lo normado en el primer párrafo del artículo 36° del Decreto N° 3.652/10, que establece: *“Todas las quejas o reclamos asentados en el Libro de Quejas deberán ser comunicadas por el PRESTADOR al ENRESP dentro de los DIEZ (10) días hábiles administrativos de recibidos...”*.

E) Call Center

CoSAySa cuenta con un servicio telefónico de atención al Usuario -call center- que funciona con personal propio de lunes a viernes en horario de 07 a 23 hs. y se encuentra tercerizado para la atención en horario nocturno (23 a 07 hs.), días no hábiles y feriados.

Tercerización

Del análisis de la documentación relativa a la tercerización del servicio de call center surge la siguiente

Observación

4.3.7. En el Pliego de Condiciones aportado por CoSAySa correspondiente a la Licitación Pública N° 03/2011, Expte. N° 531/10, figura en los conceptos "Recepción de Ofertas" y "Apertura de Ofertas" la fecha 17/02/2010, mientras que en la publicación del Boletín Oficial de la Provincia de Salta referida a igual Pliego y Expte., para los conceptos señalados figura la fecha 17/02/2011.

F) Calidad Comercial

En este apartado se analiza la documentación referida a indicadores de Calidad Comercial relativos al servicio de atención al Usuario brindado a través del call center de CoSAySa.

Plazo

Del análisis de la documentación aportada surge que CoSAySa remitió al ENRESP información correspondiente a lo establecido por el artículo 40° del Decreto N° 3.652/10 -call center-, en forma *anual*, adjunta a Nota N° 001280 ingresada el 03-07-2012.

Considerando lo señalado se formula la siguiente

Observación

4.3.8. CoSAySa incumple con lo dispuesto por el inciso i) del artículo 40° del Decreto N° 3.652/10 que establece: *"EL PRESTADOR deberá remitir mensualmente al ENRESP la información ordenada en detalle conforme al presente Artículo a los fines de su auditoría"*.

G) Indicadores

Se cotejaron los conceptos de calidad comercial informados por CoSAySa al ENRESP con aquellos establecidos por el artículo 40° del Decreto N° 3.652/10.

Del análisis de la documentación aportada surge que CoSAySa remitió al ENRESP información del año 2011 relativa a los siguientes indicadores de calidad comercial correspondientes al call center:

- a. Cantidad diaria de llamadas atendidas.
- b. Tiempo promedio en la comunicación de consultas, trámites o reclamos.
- c. Cantidad diaria de llamadas perdidas.
- d. Tiempo promedio de espera.

Del procedimiento de auditoría aplicado no surgen observaciones a formular.

H) Indicadores de Gestión

En este apartado se analiza la documentación relativa a los indicadores de gestión de “Evolución de la Calidad del Servicio Comercial”.

Plazo

De la documentación analizada surge que CoSAySa remitió al ENRESP información del año 2011, correspondiente a lo establecido por el artículo 41° del Decreto N° 3.652/10 -Evolución de la Calidad del Servicio Comercial-, adjunta a Nota N° 001326 ingresada el 06-07-2012.

Como resultado del procedimiento de auditoría aplicado no surgen observaciones a formular.

Indicadores

Del análisis de la documentación aportada surge que CoSAySa remitió al ENRESP la información que se expone a continuación:

Indicadores de Gestión – Evolución de la Calidad del Servicio Comercial – Año 2011				
Nº	Nombre	Fórmula de Cálculo	Valores	Resultado
a	Densidad de Reclamos	Total de Reclamos vs. Nº de Cuentas =	75.506 / 263.412	0,29
b	Reclamos Comerciales	Total de Reclamos Comerciales vs. Nº de Cuentas * 100=	6.993 / 263.412	0,03
c	Reclamos de Agua	Total de Reclamos Agua vs. Nº de Cuentas*100 =	50.257 / 262.153	0,19
d	Reclamos de Cloacas	Total de Reclamos Cloacas vs. Nº de Cuentas*100 =	18.256 / 198.003	0,09
e	Reclamos Atendidos en Tiempo	Reclamos Atendidos en Tiempo vs. Total de Reclamos * 100 =	71.313 / 75.506	0,94

Se cotejaron los conceptos de los indicadores de evolución de la calidad del servicio comercial establecidos por el artículo 41° del Decreto N° 3.652/10 con los informados por CoSAySa al ENRESP.

También se verificaron los cálculos de los indicadores expuestos en el cuadro anterior.

Como resultado de los procedimientos de auditoría desarrollados no se formulan observaciones.

4.4. Tasa de Fiscalización y Control

La tasa de fiscalización y control consiste en un valor equivalente al 2% de la facturación por servicios normales y especiales, establecidos en el Régimen Tarifario, que el Prestador (CoSAySa) mensualmente debe abonar al ENRESP.

Incluye todas y cada una de las actividades de supervisión y control del ENRESP respecto de las actuaciones vinculadas a la prestación del servicio.

Plazo de pago

A fin de verificar el plazo de pago de la Tasa de Fiscalización y Control en relación a lo establecido por la normativa vigente, se analizaron los correspondientes recibos emitidos por el ENRESP, obteniéndose los resultados expuestos a continuación:

Periodo	Según Res. ENRESP N° 194/08 corresponde pagar en	Fecha de Pago s/Recibo ENRESP
Ene-11	Feb-11	11/03/2011
Feb-11	Mar-11	06/05/2011
Mar-11	Abr-11	06/05/2011
Abr-11	May-11	22/07/2011
May-11	Jun-11	22/07/2011
Jun-11	Jul-11	09/09/2011

Jul-11	Ago-11	09/09/2011
Ago-11	Sep-11	25/11/2011
Sep-11	Oct-11	25/11/2011
Oct-11	Nov-11	27/01/2012
Nov-11	Dic-11	24/02/2012
Dic-11	Ene-12	05/03/2012

Como resultado de la aplicación del presente procedimiento se formula la siguiente

Observación

4.4.1. CoSAySa incumplió el plazo de pago de la Tasa de Fiscalización y Control correspondiente al año 2011 según lo expuesto en el cuadro anterior, establecido en el artículo 1º de la Resolución ENRESP N° 194/08, que ordena: “*DISPONER que la tasa de fiscalización a cargo de la Sociedad Prestadora Aguas de Salta S.A. (SPASSA) sea abonada al ENTE REGULADOR en forma mensual, tomando como base de cálculo la facturación real del mes inmediato anterior a su pago.*”.

Normativa

Del análisis de la documentación aportada por el ENRESP y por CoSAySa surge la siguiente

Comentario

4.4.2. La Resolución ENRESP N° 194/08 concerniente a la Tasa de Fiscalización y Control regula la relación contractual con la Sociedad Prestadora de Aguas de Salta S.A. (SPASSA), y no con la Compañía Salteña de Agua y Saneamiento S.A. (Co.SAySa).

Cálculo

Sobre el particular el ENRESP informa a esta auditoría por nota ingresada el 24-08-2012 lo transcripto a continuación:

“En relación al pago de la tasa de fiscalización 2011, informamos que los mismos se encuentran abonados en su totalidad, conforme surge de los recibos que se adjuntan a la presente. Tal percepción encontró trámite en el marco del expediente Ente Regulador N° 267-29675/12 caratulado “Ente Regulador – Gerencia Administrativa y Financiera – Tasa de Fiscalización CoSAySa ejercicio 2011, donde se concluyó que el monto abonado por la prestadora fue correcto.”

Del procedimiento aplicado no surgen observaciones a formular.

Pago

A fin de verificar el pago de la Tasa de Fiscalización y Control se compulsó la siguiente documentación:

- a. Comprobantes de Egresos Varios (E.V.) emitidos por CoSAySa.
- b. Extractos Bancarios.
- c. Recibos emitidos por el ENRESP.

El resultado del procedimiento aplicado se expone en el ANEXO I que forma parte integrante del presente informe.

En relación al resultado obtenido no surgen observaciones a formular.

4.5. Multas

Se trata de sanciones pecuniarias aplicadas por el ENRESP a CoSAySa originadas por incumplimientos a cualquiera de las normas legales, reglamentarias y contractuales vigentes por parte de la referida prestadora. Los importes resultantes de las sanciones son destinados a favor de Usuarios o del propio ENRESP.

Las multas a favor de Usuarios son imputadas por CoSAySa como créditos en la cuenta corriente de los mismos, generando la correspondiente reducción en la facturación realizada por la prestadora.

Cantidad

Para determinar la cantidad de multas aplicadas durante el periodo auditado, se realizó el cotejo entre la información aportada por CoSAySa y el ENRESP vinculando ambas mediante el número de Resolución que impone la multa.

Como resultado de la aplicación del presente procedimiento se formulan las siguientes

Comentarios

4.5.1. La multa a favor del ENRESP aplicada por Resolución ENRESP N° 597/11 no fue informada por CoSAySa.

4.5.2. Existe una diferencia de 22 multas a favor de Usuarios informadas por el ENRESP y no informadas por CoSAySa. (Multas aplicadas por Resoluciones ENRESP N° 1186/11; 1360/11; 278/11; 1268/11; 07/11; 226/11; 547/11; 834/11; 1084/11; 1219/11; 1301/11; 1313/11; 1404/11; 54/11; 224/11; 461/11; 546/11; 562/11; 603/11; 669/11; 773/11 y 1023/11).

A) A favor del ENRESP pagadas

A fin de verificar el pago de las multas aplicadas a CoSAySa a favor del ENRESP se analizó la siguiente documentación:

1. Recibo "C" N° 0001-00001781 de \$ 50.000,00 emitido por el ENRESP en fecha 19-07-2012 en concepto de "*Pago de multas varias según planilla adjunta sujeto a intereses que pudieren corresponder con cheque Banco Macro N° 03629106*".

2. Nota de Ingreso N° 2091 emitida por el ENRESP el 23-07-12 correspondiente al recibo detallado en el punto anterior.

3. Planilla adjunta a la documentación arriba indicada con detalle de Multas pagadas al ENRESP, que incluye la multa correspondiente al periodo auditado tramitada por Expte. N° 267-25323/10 y aplicada mediante Resolución ENRESP 541/11 en concepto de "*Abastecimiento de agua potable con camiones cisternas – B° San Lucas, San Mateo, Torino, Canillitas y la Colina*" por \$ 5.000,00.

Del procedimiento aplicado no surgen observaciones a formular.

B) A favor del ENRESP no pagadas

Del análisis de la documentación aportada surge que las multas aplicadas en el año 2011 por Resoluciones ENRESP N°: 01/11; 098/11; 154/11; 196/11; 311/11; 314/11; 329/11; 342/11; 372/11; 539/11; 574/11; 597/11; 671/11; 677/11; 719/11; 840/11 y 1359/11 se encuentran impagas.

Como resultado de la aplicación del presente procedimiento se formula la siguiente

Observación

4.5.3. CoSAySa no realizó el pago correspondiente a 17 multas a favor del ENRESP, aplicadas durante el periodo auditado, según se detalla en el párrafo anterior, lo que podría ocasionar nuevas sanciones de acuerdo a lo establecido por el inciso c) del artículo 105° del Decreto N° 3.652/10 cuya parte pertinente se transcribe a continuación *“... A tales efectos, al notificar la sanción se intimará al cumplimiento de la obligación, en el plazo razonable que se le fije y bajo apercibimiento de nuevas sanciones y/o de la aplicación de astreintes...”*

C) A favor de Usuarios

Se verificó la correspondiente acreditación en la cuenta corriente del Usuario, realizada por CoSAySa, a partir de una muestra que incluye las siguientes multas:

N° Expediente ENRESP	Res. ENRESP N°	Motivo de la Multa	Monto de la Multa
267-23547/09	658/11	Deficiencia en el Servicio Prestado	Reducción 40% en la facturación
267-24754/10	899/11	Deficiencia en el Servicio Prestado	Reducción 30% en la facturación
267-27069/11	717/11	No garantiza el suministro de Agua Potable	Reducción 30% en la facturación
267-27294/11	O.R. 002/11	Falta de suministro	Reducción 60% en la facturación

Del procedimiento aplicado no surgen observaciones a formular.

E) Apeladas – Requisito del Previo Pago

Se verificó el incumplimiento del requisito del previo pago correspondiente a las sanciones pecuniarias apeladas por CoSAySa.

En tal sentido se analizó la información suministrada por CoSAySa, surgiendo de la misma que las multas impuestas por Resoluciones ENRESP N° 098/11; 329/11; 539/11; 574/11 y 671/11, se encuentran impagas, apeladas y en trámite ante el Juzgado en lo Contencioso Administrativo.

Como resultado de la aplicación del presente procedimiento se formula la siguiente

Observación

4.5.4. CoSAySa recurrió a la vía judicial sin dar cumplimiento al requisito del previo pago de las multas impuestas por Resoluciones ENRESP N°: 098/11, 329/11, 539/11, 574/11 y 671/11, incumpliendo lo normado por el artículo 107° del Decreto N° 3.652/10, que establece: *“Recursos. Contra el Acto Administrativo Sancionatorio emitido por el ENRESP solo procederá recurso de aclaratoria y recurso de apelación, previsto en el Art. 39 de la Ley N° 6.835. Tales recursos no suspenderán sus efectos. Por el contrario, deberá acreditarse el previo cumplimiento de la sanción pecuniaria para ser admitida la procedencia formal de cualquier recurso.”*

5. Recomendaciones

Teniendo en cuenta que la competencia asignada a éste Órgano de Control presenta características correctivas, se formulan las siguientes recomendaciones:

- 5.1. Registrar en la base de datos del sistema informático "GESp" la fecha de remisión al ENRESP de todas las disconformidades deducidas por Usuarios.
- 5.2. Mantener un archivo ordenado y completo de las constancias de remisión al ENRESP correspondientes a las quejas asentadas por Usuarios en el Libro de Quejas.
- 5.3. Exhibir el informe anual o copias del mismo en los locales de atención al público.
- 5.4. Optimizar el procedimiento establecido a fin de:
 - 5.4.1. Incrementar el cumplimiento en tiempo y forma de los reclamos formulados por Usuarios.
 - 5.4.2. Evitar omisiones en la confección de los informes que deben presentar ante el ENRESP, relativos a disconformidades deducidas por Usuarios.

- 5.4.3. Remitir al ENRESP las disconformidades deducidas por Usuarios, dentro del plazo establecido por Resolución ENRESP N° 818/05, artículo 5° tercer párrafo.
- 5.4.4. Evitar omisiones en la confección de los informes que deben presentar ante el ENRESP, relativos a quejas formuladas por Usuarios.
- 5.4.5. Remitir al ENRESP las quejas formuladas por Usuarios dentro del plazo establecido por el Decreto N° 3.652/10, artículo 36°.
- 5.5. Remitir mensualmente al ENRESP la información ordenada en detalle conforme a lo establecido por el inciso i) del artículo 40° del Decreto N° 3.652/10, a los fines de su auditoría.
- 5.6. Para el pago de la Tasa de Fiscalización y Control cumplir con el plazo establecido por el artículo 1° de la Resolución ENRESP N° 194/08.
- 5.7. Gestionar ante el ENRESP el dictado del instrumento concerniente a la Tasa de Fiscalización y Control que regule la relación contractual con la Compañía Salteña de Agua y Saneamiento S.A. (Co.SAySa).
- 5.8. Optimizar el procedimiento establecido a fin de evitar omisiones en la confección de los informes de multas aplicadas a favor del ENRESP.
- 5.9. Mejorar el procedimiento establecido a fin de evitar omisiones en la confección de los informes de multas aplicadas a favor de Usuarios.
- 5.10. Gestionar el pago correspondiente a 17 multas a favor del ENRESP, aplicadas durante el periodo auditado (2011), a fin de evitar nuevas sanciones, atento a lo establecido por el inciso c) del artículo 105° del Decreto N° 3.652/10, de acuerdo a las disponibilidades financieras de la empresa.
- 5.11. Cumplir con el requisito del previo pago, atento a lo normado por el artículo 107° del Decreto N° 3.652/10 en caso de recurrir a la vía judicial en relación a las multas impuestas por el ENRESP.

6. Aclaraciones previas a la opinión

La Ley Provincial N° 6.835 inviste al Ente Regulador de los Servicios Públicos de las potestades necesarias y suficientes para atender la regulación de todos los servicios públicos de jurisdicción provincial. En consecuencia se recomienda notificar el presente informe a dicho Ente.

Corresponde destacar que, por tratarse de una auditoría de legalidad y de gestión, el examen practicado sobre el tratamiento dado a los reclamos se centró únicamente en el cumplimiento de los procedimientos y plazos legales, sin analizar las medidas técnicas adoptadas por CoSAySa para dar solución a los mismos.

7. Opinión

De la auditoría de legalidad y de gestión efectuada en la Compañía Salteña de Agua y Saneamiento S.A. (Co.SAySa), referida al Ejercicio año 2011, se concluye lo siguiente:

7.1. Reclamos

En relación al tratamiento dado a los reclamos formulados por los Usuarios por anomalías en los servicios de agua y saneamiento, CoSAySa ha cumplido con lo establecido por la normativa vigente con las excepciones señaladas en los numerales 2.4.1., 2.4.2., 4.3.1., 4.3.2., 4.3.3., 4.3.4., 4.3.5., 4.3.6., 4.3.7. y 4.3.8..

7.2. Tasa de Fiscalización y Control

En relación al cumplimiento del pago de la Tasa de Fiscalización y Control, CoSAySa ha dado cumplimiento al mismo en las condiciones observadas en el numeral 4.4.1..

7.3. Multas

En relación al cumplimiento del pago de las multas impuestas por el ENRESP, el ente auditado:

- a) No cumplió con el pago de las multas aplicadas a favor del ENRESP, según lo observado en el numeral 4.5.3..
- b) Recurrió a la vía judicial sin dar cumplimiento al requisito legal del previo pago según lo observado en el numeral 4.5.4..

8. Tareas de Campo

Las tareas de campo en la sede de la Compañía Salteña de Agua y Saneamiento S.A. (CoSAySa) finalizaron el día 11 de octubre de 2012, quedando limitada la responsabilidad de la Auditoría General de la Provincia de Salta por hechos ocurridos con posterioridad a tal fecha, que pudieran tener influencia significativa en la información contenida en el presente informe.

9. Lugar y Fecha de Emisión

Se emite el presente Informe de Auditoría Definitivo en la ciudad de Salta, a los 26 (veintiséis) días del mes de abril del año dos mil trece.

Cr. H. Corimayo – Cr. J. Daud - Dra. M. Sajia

ANEXO I

Tasa de Fiscalización y Control del año 2011											
Egresos Varios CoSAySa						Recibo "C" ENRESP			Extracto Banco Macro Cta. Cte. N° 3-100-0940197459-4		
Mes abonado	Fecha de Emisión	Código E.V.	N° E.V.	Importe	N° Cheque	N°	Fecha	Importe	Fecha	N° Cheque	Importe
ene-11	10/03/2011	IMPTA	2753	\$ 211.816,43	82798669	1-1369	11/03/2001	\$ 211.816,43	14/03/2011	82798669	\$ 211.816,43
feb y mar-11	05/05/2011	IMPTA	2976	\$ 402.539,08	85492346	1-1403	06/05/2011	\$ 402.539,08	09/05/2011	85492346	\$ 402.539,08
abr y may-11	21/07/2011	IMPTA	3308	\$ 402.630,55	s/d (*)	1-1456	22/07/2011	\$ 402.630,55	22/07/2011	88356730	\$ 402.630,55
jun y jul-11	07/09/2011	IMPTA	3521	\$ 447.796,55	90824651	1-1499	09/09/2011	\$ 447.796,55	09/09/2011	90824651	\$ 447.796,55
ago y set-11	23/11/2011	TOGAS	686	\$ 483.379,04	93797886	1-1564	25/11/2011	\$ 483.379,04	25/11/2011	93797886	\$ 483.379,04
oct-11	26/01/2012	IMPTA	4133	\$ 247.246,34	95783778	1-1614	27/01/2012	\$ 247.246,34	27/01/2012	95783778	\$ 247.246,34
nov-11	24/02/2012	IMPTA	4235	\$ 243.130,99	95784007	1-1643	24/02/2012	\$ 243.130,99	24/02/2012	95784007	\$ 243.130,99
dic-11	29/02/2012	IMPTA	4260	\$ 252.630,76	95784033	1-1653	05/03/2012	\$ 252.630,76	05/03/2012	95784033	\$ 252.630,76
Total				\$ 2.691.169,74		Total		\$ 2.691.169,74	Total		\$ 2.691.169,74

(*) Sin dato.

SALTA, 06 Mayo de 2013

RESOLUCIÓN CONJUNTA N° 39

AUDITORÍA GENERAL DE LA PROVINCIA

VISTO lo tramitado en el Expediente N° 242-3264/12 de la Auditoría General de la Provincia, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 169 de la Constitución Provincial pone a cargo de la Auditoría General de la Provincia el control externo posterior de la hacienda pública provincial y municipal, cualquiera fuera su modalidad de organización;

Que en cumplimiento del mandato constitucional, lo concordantemente dispuesto por la Ley N° 7.103 y de acuerdo a la normativa institucional vigente, se ha efectuado una Auditoría de Legalidad y de Gestión en el ámbito de la Compañía Salteña de Agua y Saneamiento S.A. (CoSAySa), que tuvo como objetivo: 1. Evaluar el tratamiento dado a los reclamos formulados por los usuarios por anomalías en los servicios conforme a lo que establece la normativa pertinente; 2. Verificar el cumplimiento del pago de la Tasa de Fiscalización y Control, como así también de las multas impuestas por el Ente Regulador de los Servicios Públicos (ENRESP) - Período auditado: Ejercicio 2011;

Que por Resolución A.G.P.S N° 67/11 se aprobó el Programa de Acción Anual de Auditoría y Control de la Auditoría General de la Provincia – Año 2.012, correspondiendo la presente al Proyecto I-18/12 del mencionado Programa;

Que el examen se ha efectuado 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, dictada conforme normas generalmente aceptadas nacional e internacionalmente;

Que con fecha 26 de abril de 2.013, el Área de Control N° I, emitió Informe Definitivo correspondiente a la Auditoría de Legalidad y Gestión en el ámbito de la Compañía Salteña de Agua y Saneamiento S.A. (CoSAySa);

Que el Informe Definitivo ha sido emitido de acuerdo al objeto estipulado, con los alcances y limitaciones que allí constan, habiéndose notificado oportunamente el Informe Provisorio al ente auditado y teniendo en cuenta las aclaraciones formuladas por el mismo;

RESOLUCIÓN CONJUNTA N° 39

Que oportunamente, las actuaciones son giradas a consideración del Señor Auditor General Presidente;

Que en virtud de lo expuesto, corresponde efectuar la aprobación del Informe Definitivo de Auditoría, de acuerdo con lo establecido por el art. 42 de la Ley N° 7103 y los arts. 11 y 12 de la Resolución A.G.P.S. N° 10/11;

Por ello,

EL AUDITOR GENERAL PRESIDENTE Y EL AUDITOR GENERAL DEL ÁREA DE CONTROL N° I DE LA AUDITORÍA GENERAL DE LA PROVINCIA

RESUELVEN:

ARTÍCULO 1°.- APROBAR el Informe de Auditoría Definitivo correspondiente a la Auditoría de Legalidad y de Gestión en el ámbito de la Compañía Salteña de Agua y Saneamiento S.A. (CoSAySa), que tuvo como objetivo: 1. Evaluar el tratamiento dado a los reclamos formulados por los usuarios por anomalías en los servicios conforme a lo que establece la normativa pertinente; 2. Verificar el cumplimiento del pago de la Tasa de Fiscalización y Control, como así también de las multas impuestas por el Ente Regulador de los Servicios Públicos (ENRESP) - Período auditado: Ejercicio 2011, obrante de fs. 131 a 153 del Expediente N° 242-3264/12.

ARTÍCULO 2°.- NOTIFICAR a través del Área respectiva el Informe de Auditoría y la presente Resolución Conjunta, de conformidad con lo establecido por la Resolución A.G.P.S. N° 10/11.

ARTÍCULO 3°.- Regístrese, comuníquese, publíquese, cumplido, archívese.

Cr. O. Salvatierra - Cr. G. De Cecco