

Informe de Auditoría Definitivo

Código de Proyecto I-06/14 – Expediente A.G.P.S. N° 242-4366/14

Director General de

EDESA S.A.

CPN Rogelio Pagano

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 **Empresa Distribuidora de Energía de Salta Sociedad Anónima (EDESA S.A.)**, con el objeto que se detalla a continuación:

1. Objeto de Auditoría

Realizar una auditoría de Legalidad y de Gestión circumscripita a los puntos de auditoría determinados en el Programa de Acción Anual de Auditoría y Control de la Auditoría General de la Provincia de Salta para el año 2014, aprobado por Resolución N° 66/13 y en la Planificación Específica con el Código de Proyecto I-06/14, a fin de:

- i. Evaluar la gestión del tratamiento dado a los reclamos formulados por los usuarios por anomalías en los servicios, conforme lo establece la norma pertinente.
- ii. Verificar el cumplimiento del pago de la tasa de Fiscalización y Control.
- iii. Verificar el cumplimiento del pago de las multas impuestas por el Ente Regulador de Servicios Públicos (EN.RE.S.P.).

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 2013.

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 EDESA S.A.
- Revisión de la documentación suministrada.
- Comprobación de la información relacionada.
- Inspección ocular.

2.3. Marco normativo

2.3.1. Constitución de la Provincia de Salta.

2.3.2. Ley Provincial N° 6.835 - Creación del Ente Regulador de Servicios Públicos (EN.RE.S.P.).

2.3.3. Contrato de Concesión para la Distribución de la Energía Eléctrica en la Provincia de Salta.

2.3.4. Resolución EN.RE.S.P. N° 13/97 - Procedimiento de Aplicación de Sanciones.

2.3.5. Resolución EN.RE.S.P. N° 26/00 – Subsidio Tarifario para Aserraderos.

2.3.6. Resolución EN.RE.S.P. 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.

2.3.7. Resolución EN.RE.S.P. N° 658/06 - Tasa de Fiscalización y Control.

2.3.8. Resolución EN.RE.S.P. N° 124/08 – Nuevo Reglamento de Subsidios a los Servicios de Distribución de Energía Eléctrica y de Agua Potable y Desagües Cloacales.

- 2.3.9.** Resolución EN.RE.S.P. N° 328/10 – “Bases Metodológicas para el Control de Calidad del Servicio Técnico y Producto Técnico aplicables durante la Etapa II de la Concesión” y “Reglamento para la Aplicación de la Contribución Especial Reembolsable”.
- 2.3.10.** Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados por EDESA S.A.
- 2.3.11.** Circular EDESA S.A.- ESED S.A./ 05 – 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.** EDESA S.A. no aportó la constancia de remisión al EN.RE.S.P. correspondiente al registro asentado a fs. 262 del Libro de Quejas. Lo señalado imposibilitó aplicar sobre el mismo, el procedimiento de auditoría destinado a verificar el cumplimiento del plazo dispuesto por el primer párrafo del inciso j) del artículo 4° del Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados por EDESA S.A. referido a las “Quejas”.

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 EN.RE.S.P. 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.

Sin perjuicio de ello, dispone además que los usuarios podrán recurrir directamente ante el EN.RE.S.P. en caso de reclamos por falta de suministro, o cuando se encuentre comprometido el interés público, o bien cuando las Concesionarias se negaran a receptar por cualquier motivo el reclamo.

Asimismo la norma de aplicación 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 (veinte) 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.

Además, establece que los reclamos de naturaleza técnica que tengan origen en cortes de servicio y su objeto sea específicamente esa incidencia, la Distribuidora podrá, en cada caso particular, eximirse del tratamiento dispuesto en el párrafo anterior, demostrando la diligencia puesta en el tratamiento de la incidencia, el tiempo de reposición en el servicio, la atención brindada al usuario tanto en la recepción del reclamo como con posterioridad a la normalización del servicio y toda otra circunstancia que permita demostrar la debida atención y solución del reclamo.

Respecto a las incidencias acontecidas por caso fortuito, fuerza mayor o por elementos y/o terceros ajenos a la empresa, el ente auditado cuenta con una oficina encargada de realizar el correspondiente descargo ante el Ente Regulador de Servicios Públicos (EN.RE.S.P.), en los términos de la Resolución EN.RE.S.P. N° 328/10.

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 EN.RE.S.P. 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 evaluar el sistema de control interno del 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, volumen de las operaciones, 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 EDESA S.A. los comentarios y observaciones, ordenados conforme a los objetivos de auditoría descriptos en el apartado 1, que surgen del examen realizado por los auditores actuantes.

Cabe señalar que el informe de Auditoría Provisorio fue comunicado al Ente Auditado el día 05/05/2015, mediante Cédula de Notificación (Nota N° 00449/15 de la A.G.P.S.).

Con fecha 19/05/2015 el Ente Auditado presentó, ante la Auditoría General de la Provincia –Nota N° 000282/15-, 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, vinculado al objeto de la presente auditoría, se realizó mediante entrevistas celebradas con autoridades del ente auditado validando las respuestas obtenidas por aplicación de pruebas de cumplimiento.

Como resultado del análisis y evaluación practicados no surgen observaciones a formular.

4.2. Sistema de Registración

EDESA S.A. tiene un sistema informático centralizado en el que se registran los reclamos ingresados y las distintas etapas de tramitación, hasta su finalización.

Los reclamos de índole comercial (por daños y por facturación) son registrados en el Sistema de Gestión Comercial, mientras que los de naturaleza técnica (incidencias) se registran en el Sistema de Gestión de Incidencias (SGI).

Respecto al SGI corresponde señalar que el mismo monitorea en tiempo real 305.000 cuentas aproximadamente – de capital e interior de la Provincia -, las 24 horas, los 365 días del año, permitiendo gestionar cada incidencia detectada: indicando a cada cuadrilla técnica la posible ubicación y causa, emitiendo en forma centralizada las correspondientes órdenes de trabajo.

A fin de resguardar la información de los sistemas de registración arriba referidos, EDESA S.A. realiza periódicamente copias de seguridad (back up), manteniendo un archivo de las mismas.

El EN.RE.S.P. tiene acceso “on line”, en modo de consulta, a los módulos Gestión de Reclamos y Gestión de Incidencias.

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

4.3. Reclamos

4.3.1. Calidad del Servicio Comercial

4.3.1.1. Cartelería mínima exhibida en el local de atención al público

Se constató la exhibición de la cartelería mínima en la oficina de EDESA S.A. sita en Pasaje Zorrilla N° 29 de la ciudad de Salta, según lo normado por inciso h) del Art. 4° del Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados por EDESA S.A. referido a “Cartel Anunciador”, obteniéndose los siguientes resultados:

Exhibe en un cartel o vitrina:	Si	No
1. Cuadro Tarifario	x	
2. Anuncio comunicando que se encuentra a disposición de los usuarios copias del presente Reglamento de Suministro, transcribiendo además en el anuncio el texto completo de los artículos 2º y 3º del mismo	x	
3. Normas de calidad del servicio	x	

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

4.3.1.2. Reclamos Comerciales

Durante el período auditado se registraron 6.730 Reclamos Comerciales que representan el 2,21% del total de los clientes facturados a Diciembre de 2.013, según se expone a continuación:

Total de Reclamos Comerciales a Diciembre de 2.013	6.730
Total de Clientes Facturados a Diciembre de 2.013	305.113
Total de Reclamos Comerciales / Total de Clientes	2,21%

Plazo de tratamiento, resolución y respuesta

Se verificó el cumplimiento del plazo de 20 días hábiles correspondiente al tratamiento dado por EDESA S.A. a los reclamos comerciales (por daño y por facturación) realizados por Usuarios, de acuerdo a lo establecido por el segundo párrafo del artículo 5º de la Resolución EN.RE.S.P. N° 818/05.

El procedimiento de auditoría se aplicó sobre una muestra integrada por 2.705 reclamos que representan el 40,19% del total de los Reclamos Comerciales informados por el ente auditado.

Los resultados obtenidos se exponen a continuación:

Reclamos Comerciales	Cantidad	%
Total Reclamos Comerciales	6.730	100,00%
Muestra	2.705	40,19%

Plazo de tratamiento de los Reclamos Comerciales (20 días)	Cantidad	%
Cumplidos (En término)	1.674	61,89%
Incumplidos (Fuera de término)	1.031	38,11%
Total de la Muestra	2.705	100,00%

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

Observación

4.3.1.2.1. Se constató que 1.031 reclamos, que representan el 38,11% del total de los casos incluidos en la muestra, incumplen el plazo de tratamiento establecido por el segundo párrafo del artículo 5° de la Resolución EN.RE.S.P. 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.”*

4.3.1.3. 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 EDESA S.A., notificada conforme al procedimiento analizado en el apartado anterior.

Corresponde aclarar que si bien el ente auditado informó 257 (doscientas cincuenta y siete) disconformidades originadas por reclamos realizados durante el período auditado, el procedimiento de auditoría se aplicó sobre 230 (doscientas treinta)

disconformidades, atento a que las 27 (veintisiete) restantes se plantearon en el período 2.014, excediendo el objeto de auditoría.

Asimismo, el EN.RE.S.P. informó mediante Nota Externa AGPS N° 000408/14 que en el período 2.013 se resolvieron 108 (ciento ocho) disconformidades de usuarios a favor de la Distribuidora.

Plazo

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

Disconformidades	Cantidad	%
- Remitidas en Termino	185	93,43%
- Remitidas Fuera de Término	13	6,57%
Total	198	100,00%

Del procedimiento de auditoría aplicado surgen las siguientes

Observaciones

- 4.3.1.3.1.** Se constató que 13 (trece) disconformidades, que representan el 6,57% de los casos analizados, fueron remitidas por EDESA S.A. al EN.RE.S.P. fuera de término, incumpléndose con lo normado por el tercer párrafo del artículo 5° de la Resolución EN.RE.S.P. N° 818/05, que establece: *“En el mismo acto de notificación, se deberá informar al usuario el derecho de recurrir, en caso de disconformidad 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.”*
- 4.3.1.3.2.** EDESA S.A. no remitió al ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS treinta y dos (32) disconformidades deducidas por los usuarios, en el plazo de cinco (5) días de su recepción conforme lo establece la norma del artículo 5° párrafo tercero, in fine, de la Resolución N° 818/05, correspondiente a las siguientes actuaciones: N° 259.565; N° 259.677; N°

259.838; N° 259.904; N° 259.970; N° 259.991; N° 260.081; N° 260.087; N° 260.211; N° 260.995; N° 260.981; N° 261.385; N° 261.246; N° 261.319; N° 262.090; N° 262.050; N° 262.077; N° 262.619; N° 265.713; N° 267.019; N° 267.977; N° 268.496; N° 268.528; N° 268.618; N° 268.970; N° 269.077; N° 270.023; N° 270.026; N° 270.145; N° 270.148; N° 270.229 y N° 272.223. Sobre el particular EDESA S.A. informó a la Auditoría General de la Provincia, que los aludidos reclamos se resolvieron favorablemente y que los usuarios estaban debidamente notificados del derecho a recurrir ante el Ente Regulador, en caso de disconformidad con la resolución que se adoptó por parte de la prestadora conforme lo establece la norma mencionada.

4.3.1.4. Libro de Quejas

Del examen del Libro de Quejas de la oficina de EDESA S.A. sita en Pasaje Zorrilla N° 29 de la ciudad de Salta surge que durante el período auditado se asentaron un total de 45 (cuarenta y cinco) registros, siendo el primero de fecha 02-01-2013 y el último de fecha 26-12-2013.

Cabe aclarar que en el folio 254 del Libro de Quejas el usuario asentó una felicitación, razón por la cual no se aplicaron los procedimientos de auditoria respecto a la misma.

Requisitos

Se analizó el Libro de Quejas de la oficina de EDESA S.A. sita en pasaje Zorrilla N° 29 de la ciudad de Salta, a fin de verificar el cumplimiento por parte de esa Distribuidora de los requisitos consignados en el artículo 4.5 del Anexo III "Normas de calidad del servicio público y sanciones" del Contrato de Concesión y en el 1° párrafo del inciso j) del artículo 4° del Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados por EDESA S.A., obteniéndose los siguientes resultados:

Libro de Quejas	Si	No
Se indica en un cartel o vitrina adecuada, en lugares apropiados y visibles con facilidad, la existencia de dicho libro	x	
Se encuentra:		
1. Habilitado por el EN.RE.S.P.	x	
2. Foliado	x	
3. Rubricado	x	

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

Plazo

Se verificó el cumplimiento del plazo de 10 días hábiles para comunicar al EN.RE.S.P. las quejas asentadas en el Libro de Quejas, de acuerdo a lo establecido por el primer párrafo del inciso j) del artículo 4° del Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados por EDESA S.A., obteniéndose los siguientes resultados:

Quejas	Cantidad	%
▪ Remitidas en término	2	4,55%
▪ Remitidas fuera de término	41	93,18%
▪ Sin constancia de remisión	1	2,27%
Total	44	100,00%

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

Observación

4.3.1.4.1. Se constató la existencia de 41 quejas, que representan el 93,18% de los registros analizados, que fueron comunicadas por EDESA S.A. al EN.RE.S.P. fuera de término, incumplándose con lo normado en el primer párrafo del inciso j) del artículo 4° del Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para

los Servicios Prestados por EDESA S.A., cuya parte pertinente dice:
“Artículo 4º.- Obligaciones de la Empresa Prestataria.- Inciso j)...Todas las quejas o reclamos asentados en el Libro de Quejas deberán ser comunicadas por LA DISTRIBUIDORA a la AUTORIDAD de APLICACIÓN dentro de los DIEZ (10) días hábiles administrativos de recibidos...”.

4.3.1.5. Suspensión de Suministro por Falta de Pago

Se verificó el cumplimiento del plazo de 24 horas establecido en el 2º párrafo del artículo 4.4 del Anexo III - Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones - del Contrato de Concesión, que dice: *"4.4. Suspensión del Suministro por Falta de Pago: "Si el usuario abona las facturas más los recargos que correspondieran LA DISTRIBUIDORA deberá restablecer la prestación del servicio público dentro de las VEINTICUATRO (24) horas de haberse efectivizado el pago."*. Obteniéndose los siguientes resultados:

Rehabilitación del Suministro	Cantidad	%
Cumplidos	41.952	99,33%
Fuera de Término	283	0,67%
Total	42.235	100,00%

EDESA S.A. cumplió con el plazo establecido en el 2º párrafo del artículo 4.4 del Anexo III del Contrato de Concesión en el 99,33% de los casos.

4.3.1.6. Atención al Público

Se verificó el cumplimiento de lo establecido en el inciso k) del artículo 4º del Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados por EDESA S.A., obteniéndose los siguientes resultados:

- El ente auditado cuenta con 32 oficinas propias para atención al público y cobranza, vertebrado en 7 oficinas cabeceras.
- El horario de atención para consultas comerciales es de 07:00 hs. a 15:00 hs. y para reclamos técnicos (por falta de suministro y/o

emergencia) cuenta además con un servicio de “call center” las 24 hs. del día, todos los días del año.

- Los números telefónicos y direcciones donde se pueden efectuar reclamos figuran en las facturas y página web de EDESA S.A.

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

4.3.1.7. Facturas: Información a consignar en las mismas

Se verificó el cumplimiento de lo establecido en el inciso e) del artículo 4º del Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados por EDESA S.A., que dice: “*Artículo 4º.- Obligaciones de la Empresa Prestataria.- Inciso e) Facturas - Información a Consignar en las Mismas.- La facturación deberá realizarse suministrando la mayor información posible, con la frecuencia prevista en el Régimen Tarifario y con una anticipación adecuada. Además de los datos regularmente consignados y/o exigidos por las normas legales, en las facturas deberá incluirse:*

- *Fecha de vencimiento de la próxima factura.*
- *Lugar y procedimiento autorizado para el pago.*
- *Identificación de la categoría tarifaria del usuario, valores de los parámetros tarifarios (cargos fijos y variables).*
- *Unidades consumidas y/o facturadas.*
- *Detalle de los descuentos y créditos correspondientes y de las tasas, fondos y gravámenes.*
- *Detalle de los subsidios provenientes del Fondo Provincial de Subsidios Tarifarios cuando correspondiere.*
- *Sanciones por falta de pago en término, con especificación del plazo a partir del cual LA DISTRIBUIDORA tendrá derecho a la suspensión del suministro.*
- *Obligaciones del usuario de reclamar la factura en caso de no recibirla CINCO (5) días antes de su vencimiento.*
- *Lugares y/o números de teléfonos donde el usuario pueda recurrir en caso de falta o inconvenientes en el suministro.*
- *Incidencia del precio del alumbrado público.”*

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

4.3.1.8. Indicadores de calidad comercial relativos al servicio de atención al usuario brindado por el “call center”

A fin de evaluar la calidad comercial del servicio de “call center”, se cotejaron los valores de llamadas recibidas y perdidas informados por la Distribuidora correspondientes a los períodos año 2.012 y año 2.013, obteniéndose los siguientes resultados:

Mes	Año 2.012			Año 2.013		
	Total llamadas recibidas	Total llamadas perdidas	%	Total llamadas recibidas	Total llamadas perdidas	%
Enero	21.497	2.257	10,50%	25.590	8.157	31,88%
Febrero	19.934	2.332	11,70%	21.528	9.176	42,62%
Marzo	20.100	2.352	11,70%	16.814	3.104	18,46%
Abril	13.614	939	6,90%	14.052	1.453	10,34%
Mayo	15.185	1.245	8,20%	14.974	1.746	11,66%
Junio	18.781	2.648	14,10%	14.014	1.791	12,78%
Julio	20.501	3.014	14,70%	18.767	5.992	31,93%
Agosto	18.447	1.697	9,20%	15.683	3.767	24,02%
Septiembre	25.037	2.303	9,20%	17.193	2.651	15,42%
Octubre	25.345	5.145	20,30%	21.039	6.048	28,75%
Noviembre	20.140	1.470	7,30%	21.993	7.904	35,94%
Diciembre	38.842	6.137	15,80%	14.495	31.669	218,48%
Total	257.423	31.539	12,25%	216.142	83.458	38,61%

De la documentación analizada surge que durante el período auditado el porcentaje de llamadas perdidas asciende al 38,61% a diferencia del período 2.012 donde el porcentaje de llamadas perdidas era de 12,25% sobre el total de llamadas recibidas.

4.3.2. Calidad del Servicio Técnico

A fin de evaluar la calidad del servicio técnico brindado por la Distribuidora, se procedió a verificar en el caso de los reclamos de naturaleza técnica (incidencias en las redes o desperfectos a nivel de los suministros individuales) el cumplimiento del indicador “Tiempo máximo de interrupción” establecido en el Anexo III del Contrato de Concesión en los términos del Subanexo A del Anexo I de la Resolución EN.RE.S.P. N° 328/10.

Entendiéndose tal indicador como el tiempo total, en un período determinado, en que ha permanecido sin suministro cada usuario de la Distribuidora.

Sobre el total de incidencias ocurridas en la Provincia de Salta durante el período auditado se obtuvieron los siguientes resultados:

Incidencias	Cantidad	%
Cumplidos	85.660	95,09%
Incumplidos	4.420	4,91%
Total	90.080	100,00%

EDESA S.A. dio cumplimiento al plazo establecido en el Subanexo A del Anexo I de la Resolución EN.RE.S.P. N° 328/10 en el 95,09% de los casos planteados.

Incidencias debidas a causas externas o de fuerza mayor

El punto 4.3 del Anexo I de la Resolución EN.RE.S.P. N° 328/10 dispone que la definición, alcances y efectos de caso fortuito o fuerza mayor son los establecidos en los artículos 513, 514 y concordantes del Código Civil.

Sin perjuicio de ello establece que se considerará, de pleno derecho, que hubo caso fortuito o fuerza mayor en los siguientes casos:

- Cuando la interrupción sea consecuencia de temperaturas ambiente superiores a 50°C o inferiores a -10°C; de vientos superiores a 110 km/h; de inundaciones o sismos de carácter excepcional; o de tormentas eléctricas que superen el nivel isoceraúnico establecido para la zona de ocurrencia.

- Cuando la incidencia en las redes o instalaciones de la Distribuidora sea producida por elementos y/o por terceros ajenos a la misma (árboles, construcciones, maquinarias, vehículos, etc.)

Mediante Nota Externa AGPS s/codificar N° 000408/14 el EN.RE.S.P. informó que: *“la cantidad de incidencias debidas a causas externas o de fuerza mayor, acaecidas durante el año 2013 en la Provincia, ascienden a un total de 466 (cuatrocientas sesenta y seis)...”*.

A fin de obtener la cantidad de incidencias a nivel de suministros individuales, debidas a causas externas o fuerza mayor acaecidas durante el período auditado, se procedió a cotejar el Número de Incidencias en las redes con el Número de Incidencia a nivel de suministros individuales, obteniéndose el siguiente resultado:

A nivel de suministros individuales de las 90.080 incidencias acaecidas durante el período auditado, 5.291 se debieron a causas externas o fuerza mayor en los términos de la Resolución EN.RE.S.P. N° 328/10.

4.4. Tasa de Fiscalización y Control (TFyC)

La tasa de fiscalización y control consiste en un valor equivalente al 2% de la facturación real que la Distribuidora (EDESA S.A.) mensualmente debe abonar al EN.RE.S.P. para el cumplimiento y atribuciones de éste.

El artículo 1° de la Resolución EN.RE.S.P. N° 658/06 dispone que la Tasa de Fiscalización a cargo de EDESA S.A. será abonada en forma mensual, tomando como base de cálculo la facturación real del mes inmediato anterior a su pago.

Aclaraciones previas

Previo a verificar el cumplimiento del pago de la Tasa de Fiscalización y Control cuyo pago corresponde ser realizado por EDESA S.A. al Ente Regulador de los Servicios Públicos, se deja aclarado que entre los referidos entes se realiza una compensación, instrumentada mediante un Acta de Aplicación de Subsidios por medio de la cual el EN.RE.S.P. reconoce las sumas adeudadas a la Distribuidora en concepto de subsidios a indigentes y aserraderos establecidas por las Resoluciones EN.RE.S.P. N° 124/08 y N° 26/00.

Tal compensación opera desde el año 2.002, debido a que las partes involucradas a fin de saldar sus deudas recíprocas dispusieron mediante notas el sistema de compensación de deudas (Tasa de Fiscalización y Control – Subsidios).

De manera conceptual se señala que, la compensación es un modo de extinción de las obligaciones que tiene lugar cuando dos personas por derecho propio, reúnen la calidad de acreedor y deudor recíprocamente, cualesquiera que sean las causas de una y otra deuda. Ella extingue con fuerza de pago, las dos deudas, hasta donde alcance la menor, desde el tiempo en que ambas comenzaron a coexistir (Artículo 818 Código Civil).

Asimismo, para que se verifique la compensación, es preciso que la deuda por Tasa de Fiscalización y Control debida por una de las partes, pueda ser dada en pago de lo que es debido por la otra (Subsidios); que ambas deudas sean subsistentes civilmente, que sean líquidas, exigibles y de plazo vencido (Artículo 819 Código Civil).

Atento a que el débito correspondiente a la Tasa de Fiscalización y Control es mayor al correspondiente a los subsidios por indigencia y aserraderos, se procedió también a verificar el cumplimiento del pago del monto no compensado una vez realizada la correspondiente Acta de Aplicación de Subsidios por parte del EN.RE.S.P.

Plazo de pago

La Resolución EN.RE.S.P. N° 658/06 dispone: *“que la tasa de fiscalización a cargo de EDESA S.A. sea abonada al ENTE REGULADOR en forma mensual, tomando como base de cálculo la facturación real del mes inmediato anterior a su pago”*.

No obstante lo señalado y a efectos de verificar el cumplimiento del plazo de pago de la Tasa de Fiscalización y Control se consideraron las fechas de las respectivas Actas de Aplicación de Subsidios confeccionadas por el EN.RE.S.P. que dan origen a la compensación y pago de la Tasa de Fiscalización y Control.

Del procedimiento señalado no surgen observaciones a formular.

Cálculo

La Circular EDESA S.A. – ESED S.A./05 establece que: *“La Tasa de Control y Fiscalización a abonar por LA DISTRIBUIDORA al EN.RE.S.P. será del dos por ciento (2%) de la facturación, en un todo de conformidad a lo dispuesto en el artículo 9º de la Ley 6.835”*.

De la documentación aportada por EDESA S.A. y el EN.RE.S.P. y atento a la norma citada precedentemente, se verificó el total de los importes facturados por EDESA S.A. y el correspondiente cálculo de la Tasa de Fiscalización y Control según se detalla a continuación:

Periodo	Facturación por Transporte de Energía Eléctrica		Facturación por Transporte y Distribución de Energía Eléctrica		Total TFyC (1)+(2)
	Total	TFyC 2% (1)	Total	TFyC 2% (2)	
ene-13	1.497.330,70	29.946,61	57.493.551,46	1.149.871,03	1.179.817,64
feb-13	1.344.494,57	26.889,89	56.286.370,54	1.125.727,41	1.152.617,30
mar-13	1.715.686,68	34.313,73	50.001.544,13	1.000.030,88	1.034.344,61
abr-13	1.584.836,45	31.696,73	52.166.840,76	1.043.336,82	1.075.033,55
may-13	1.689.890,30	33.797,81	54.264.669,84	1.085.293,40	1.119.091,21
jun-13	1.540.630,48	30.812,61	55.057.151,43	1.101.143,03	1.131.955,64
jul-13	1.560.930,25	31.218,61	64.000.809,72	1.280.016,19	1.311.234,80
ago-13	1.568.781,06	31.375,62	62.018.533,12	1.240.370,66	1.271.746,28
sep-13	1.478.589,78	29.571,80	57.688.166,30	1.153.763,33	1.183.335,13
oct-13	1.536.635,18	30.732,70	63.601.003,20	1.272.020,06	1.302.752,76
nov-13	1.535.472,53	30.709,45	61.817.520,25	1.236.350,41	1.267.059,86
dic-13	1.981.766,82	39.635,34	65.504.796,21	1.310.095,92	1.349.731,26
Total	19.035.044,80	380.700,90	699.900.956,96	13.998.019,14	14.378.720,04

Sobre el particular el Ente Regulador de Servicios Públicos informó a esta auditoría mediante Nota Externa AGPS N° 000408/14, ingresada el 11/07/2014, que: *“En relación al pago de la Tasa de Fiscalización 2.013, informamos que los mismos se encuentran abonados en su totalidad, conforme surge del detalle y los recibos que se adjuntan a la presente”*.

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 documentación generada por EDESA S.A., por el EN.RE.S.P. y por la entidad bancaria mediante la cual la Distribuidora realizó dichos pagos.

El resultado del procedimiento señalado 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 EN.RE.S.P. a EDESA S.A. 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 EN.RE.S.P.

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

Cantidad

Se procedió a identificar las sanciones pecuniarias aplicadas durante el período auditado a través del proceso denominado “Procedimiento de Aplicación de Sanciones” (P.A.S.) previsto en la Resolución EN.RE.S.P. N° 13/97, obteniéndose el siguiente resultado:

Resolución EN.RE.S.P. N°	Expediente EN.RE.S.P. N°	Motivo	Importe
N° 277/13	N° 267-30897/13	Calidad del Producto	\$ 10.000,00
N° 283/13	N° 267-28782/11	Reclamo Servicio Técnico: Oscilaciones de Tensión	\$ 20.000,00
N° 284/13	N° 267-30803/12	Reclamo Servicio Técnico: Oscilaciones de Tensión	\$ 10.000,00
N° 345/13	N° 267-29926/12	Observaciones en Instalaciones. Localidad de Pichanal	\$ 15.000,00
N° 546/13	N° 267-30060/12	Calidad del Producto. Problemas de Tensión	\$ 5.000,00
N° 595/13	N° 267-31108/13	Reclamo Servicio Técnico: Problemas de Tensión.	\$ 10.000,00
N° 600/13	N° 267-28975/11	Reclamo Servicio Técnico: Problemas en el Suministro.	\$ 12.000,00
N° 674/13	N° 267-114647/11	Solicitud de Agilización de Trámite. - Comunidad Aborigen La Asunción -	\$ 10.000,00
N° 677/13	N° 267-31604/13	Reclamo Libro de Quejas Aguaray (Folio 80)	\$ 12.000,00
N° 758/13	N° 267- 191951/2012-1	Solicitud de Extensión Red Eléctrica - Comunidad Wichi -	\$ 12.000,00
N° 776/13	N° 267-29417/12	Reclamo Servicio Técnico: Oscilaciones de Tensión	\$ 15.000,00
N° 1004/13	N° 267-26835/11	Oficinas Comerciales EDESA SA del Interior de la Provincia. - Año 2011 -	\$ 13.000,00
Total			\$ 144.000,00

Pago

Se procedió a verificar el cumplimiento del pago de las sanciones pecuniarias aplicadas por el EN.RE.S.P., conforme a lo establecido por la Resolución sancionatoria dictada a tal fin. Obteniéndose el siguiente resultado:

Sanciones Pecuniarias - Período 2.013		
Resolución EN.RE.S.P. N°	Importe	Recibo EN.RE.S.P. "C" N°
N° 277/13	\$ 10.000,00	0001-00001996 - 0001-00001997
N° 283/13	\$ 20.000,00	0001-00001996 - 0001-00001997
N° 284/13	\$ 10.000,00	0001-00001996 - 0001-00001997
N° 345/13	\$ 15.000,00	0001-00002031
N° 546/13	\$ 5.000,00	0001-00002034
N° 595/13	\$ 10.000,00	0001-00002041
N° 600/13	\$ 12.000,00	0001-00002041
N° 674/13	\$ 10.000,00	0001-00002059
N° 677/13	\$ 12.000,00	0001-00002095 - 0001-00002096
N° 758/13	\$ 12.000,00	0001-00002065
N° 776/13	\$ 15.000,00	0001-00002144
N° 1004/13	\$ 13.000,00	0001-00002205

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

Causas judiciales iniciadas por el EN.RE.S.P. contra EDESA S.A. demandando el pago de las sanciones pecuniarias aplicadas durante el período auditado.

El EN.RE.S.P. informó mediante Nota Externa AGPS s/codificar N° 000408/14 que: *"El total de las multas impuestas a EDESA S.A. durante el año 2.013 en el marco de los Procedimientos de Aplicación de Sanciones, fueron obladas por la Distribuidora sin planteo judicial previo".*

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

5. Recomendaciones

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

5.1.1. Remitir al ENRESP las disconformidades deducidas por Usuarios, dentro del plazo establecido por Resolución ENRESP N° 818/05, artículo 5° tercer párrafo.

5.1.2. Comunicar al ENRESP las quejas o reclamos asentados en el Libro de Quejas dentro del plazo diez (10) días hábiles administrativos, establecido por el primer párrafo del inciso j) del artículo 4° del Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios prestados por EDESA S.A..

5.1.3. Procurar la adecuación y/o modificación de la norma del inciso “j” del artículo 4° del “Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados por EDESA S.A.”, referida al plazo de diez (10) días previsto para la remisión al EN.RE.SP. de las quejas asentadas en el Libro de Quejas, con el plazo de la norma del Art. 5° - segundo párrafo de la resolución N° 818/05 del ENRESP, que prevé la resolución y respuesta de las denuncias por la prestadora en el plazo de veinte (20) días, a efectos de su compatibilización.

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 EDESA S.A. para dar solución a los mismos.

7. Opinión

De la auditoría de legalidad y de gestión efectuada en EDESA S.A. referida al Ejercicio año 2013, se concluye lo siguiente:

7.1. Reclamos

En relación al tratamiento dado a los reclamos formulados por los Usuarios por anomalías en los servicios, **EDESA S.A.** ha cumplido con lo establecido por la normativa vigente, con las excepciones señaladas en los numerales 2.4.1., 4.3.1.3.1., 4.3.1.3.2., 4.3.1.4.1.

8. Tareas de Campo

Las tareas de campo en la sede de la Empresa Distribuidora de Energía de Salta Sociedad Anónima (EDESA S.A.) finalizaron el día 29 de octubre de 2014.

9. Lugar y Fecha de Emisión

Se emite el presente Informe de Auditoría Definitivo en la ciudad de Salta, a los veinticuatro (24) días del mes de julio de dos mil quince.

Cr. H. Corimayo - Dra. M. F. Sajia

ANEXO I

TASA DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL AÑO 2013									
EDESA S.A.				EN.RE.S.P.			Entidad Bancaria		
Periodo	Base Cálculo	TFyC 2%	Nº Orden de Pago	Fecha Acta Subsidio	Importe	Concepto	Cód. Banco	Nº Cheque	Fecha de Pago
ene-13	58.990.882,16	1.179.817,64	161574	18/02/2013	572.299,30	Compensación			
			162488	15/03/2013	602.431,50	Compensación			
			162402		5.086,84	Pago	Citi	76989138	30/04/2013
Total ene-13	58.990.882,16	1.179.817,64			1.179.817,64				
feb-13	57.630.865,11	1.152.617,30	162402		26.889,89	Pago	Citi	76989138	30/04/2013
			162402		768.023,27	Pago	Citi	76989138	30/04/2013
			163457	17/04/2013	357.704,14	Compensación			
Total feb-13	57.630.865,11	1.152.617,30			1.152.617,30				
mar-13	51.717.230,81	1.034.344,61	163457	17/04/2013	34.313,73	Compensación			
			163457	17/04/2013	197.236,87	Compensación			
			163435		802.794,01	Pago	Citi	76989401	27/05/2013
Total mar-13	51.717.230,81	1.034.344,61			1.034.344,61				
abr-13	53.751.677,21	1.075.033,55	164600	13/05/2013	545.978,74	Compensación			
			164531		529.054,81	Pago	Citi	77118832	03/07/2013
Total abr-13	53.751.677,21	1.075.033,55			1.075.033,55				
may-13	55.954.560,14	1.119.091,21	164601	28/06/2013	563.536,93	Compensación			
			164533		555.554,28	Pago	Citi	77118833	03/07/2013
Total may-13	55.954.560,14	1.119.091,21			1.119.091,21				
jun-13	56.597.781,91	1.131.955,64	166701	08/07/2013	614.619,46	Compensación			
			166630		517.336,18	Pago	Citi	77160068	05/09/2013
Total jun-13	56.597.781,91	1.131.955,64			1.131.955,64				
jul-13	65.561.739,97	1.311.234,80	166630		282.663,82	Pago	Citi	77160068	05/09/2013
			167604	30/07/2013	611.817,92	Compensación			
			167534		416.753,06	Pago	Citi	77160263	01/10/2013
Total jul-13	65.561.739,97	1.311.234,80			1.311.234,80				
ago-13	63.587.314,18	1.271.746,28	167534		383.246,94	Pago	Citi	77160263	01/10/2013
			168696	02/09/2013	663.251,95	Compensación			
			168653		31.375,62	Pago	Citi	77269685	30/10/2013
			168653		193.871,77	Pago	Citi	77269685	30/10/2013
Total ago-13	63.587.314,18	1.271.746,28			1.271.746,28				
set-13	59.166.756,08	1.183.335,13	169737	11/10/2013	579.010,72	Compensación			
			169737	11/10/2013	29.571,80	Compensación			
			168653		574.752,61	Pago	Citi	77269685	30/10/2013
Total set13	59.166.756,08	1.183.335,13			1.183.335,13				
oct-13	65.137.638,38	1.302.752,76	170752	05/11/2013	420.502,29	Compensación			
			169686		800.000,00	Pago	Citi	77269999	03/12/2013
			169737	11/10/2013	51.517,77	Compensación			
			172721	29/11/2013	30.732,70	Compensación			
Total oct-13	65.137.638,38	1.302.752,76			1.302.752,76				
nov-13	63.352.992,78	1.267.059,86	170752	05/11/2013	184.789,64	Compensación			
			170656		1.051.560,77	Pago	Citi	77294535	02/01/2014
			172721	29/11/2013	30.709,45	Compensación			
Total nov-13	63.352.992,78	1.267.059,86			1.267.059,86				
dic-13	67.486.563,03	1.349.731,26	172721	29/11/2013	39.635,34	Compensación			
			172721	29/11/2013	535.746,16	Compensación			
			171932		774.349,76	Pago	Citi	77450583	04/02/2014
Total dic-13	67.486.563,03	1.349.731,26			1.349.731,26				

SALTA, 29 de Julio de 2015

RESOLUCIÓN CONJUNTA N° 96

AUDITORÍA GENERAL DE LA PROVINCIA

VISTO lo tramitado en el Expediente N° 242-4366/14 de la Auditoría General de la Provincia - Auditoría de Legalidad y de Gestión EDESA S.A., 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 Empresa Distribuidora de Energía de Salta Sociedad Anónima (EDESA S.A.), que tuvo como objetivo: Evaluar la gestión del tratamiento dado a los reclamos formulados por los usuarios por anomalías en los servicios, conforme lo establece la norma pertinente; Verificar el cumplimiento del pago de la tasa de Fiscalización y Control y Verificar el cumplimiento del pago de las multas impuestas por el Ente Regulador de los Servicios Públicos (EN.RE.S.P.) - Período auditado: Ejercicio Financiero 2013;

Que por Resolución A.G.P.S N° 66/13 se aprobó el Programa de Acción Anual de Auditoría y Control de la Auditoría General de la Provincia – Año 2014, correspondiendo la presente auditoría al Proyecto I-06/14 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 24 de Julio de 2015, el Área de Control N° I, emitió Informe Definitivo correspondiente a la Auditoría de Legalidad y de Gestión en el ámbito de la Empresa Distribuidora de Energía de Salta Sociedad Anónima (EDESA S.A.);

RESOLUCIÓN CONJUNTA N° 96

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;

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 Empresa Distribuidora de Energía de Salta Sociedad Anónima (EDESA S.A.), que tuvo como objetivo: Evaluar la gestión del tratamiento dado a los reclamos formulados por los usuarios por anomalías en los servicios, conforme lo establece la norma pertinente; Verificar el cumplimiento del pago de la tasa de Fiscalización y Control y Verificar el cumplimiento del pago de las multas impuestas por el Ente Regulador de los Servicios Públicos (EN.RE.S.P.) - Período auditado: Ejercicio Financiero 2013, obrante de fs. 178 a 201 del Expediente N° 242-4366/14.

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