

Informe de Auditoría Definitivo

Código de Proyecto I-13/17-Expediente A.G.P.S. N° 242-5559/17

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

Auditoría de Gestión circumscripita a los puntos determinados en el Programa de Acción Anual de Auditoría y Control del año 2017, aprobado por Resolución AGPS N° 75/16 e identificado en la Planificación Específica con el Código de Proyecto I-13/17, con el objeto de:

➤ *Evaluar el tratamiento dado a los **Reclamos** formulados por usuarios, originados en anomalías en el servicio prestado, conforme lo establecen las normas pertinentes.*

2. Alcance del trabajo de auditoría

2.1. Periodo auditado

Año 2015.

2.2. **Procedimientos de auditoría**

El presente trabajo de auditoría se realizó 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, que prescriben la revisión selectiva de la información.

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

- Entrevistas con personal jerárquico de EDESA S.A.
- Comprobaciones aritméticas.
- Revisión de la documentación suministrada.
- Inspección ocular.
- Revisiones conceptuales.
- Comprobaciones globales de razonabilidad.
- Comprobación de la información relacionada.

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° 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 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.

- 2.3.6. Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados por EDESA S.A..
- 2.3.7. Resolución En.Re.S.P. N° 913/15-Reglamento Procedimental para el tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Servicios Sanitarios.”
- 2.3.8. Resolución En.Re.S.P. N° 79/16-Rectifica la denominación del reglamento aprobado por Resolución Ente Regulador 913/15 por la siguiente “Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía Eléctrica y de Agua Potable y Desagües Cloacales”.

2.4. **Limitaciones al Alcance**

Durante el desarrollo de la presente auditoría no se produjeron limitaciones al alcance que impidieran realizar los procedimientos programados a fin de alcanzar los objetivos previstos.

3. **Aclaraciones previas**

3.1. **Consideraciones Generales**

En la presente auditoría se evaluaron los plazos en que EDESA S.A. tramitó los reclamos formulados por usuarios, de acuerdo a las condiciones y parámetros fijados por las normas regulatorias.

Además, y por estar vinculado a lo anterior, se examinaron los siguientes aspectos relativos a la gestión comercial:

- a) Indicadores de atención al usuario por Call Center.
- b) Indicadores de Reclamos y su evolución.
- c) Datos comparativos de conexión y reconexión de medidores, correspondiente a los años 2014 y 2015.

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 reclamos formulados por usuarios. En tal sentido, los resultados del examen practicado se detallan en el apartado 4. “Comentarios y Observaciones” del presente informe.

3.3. Sistema de Control Interno

El Sistema de Control Interno comprende: 1) Estructura Organizativa (oficinas, dependencias, instalaciones), 2) Sistemas de Gestión y Procesamiento de información, 3) Procedimientos Administrativos y Actividades de Control, formalmente establecidos por la Dirección con el propósito principal de alcanzar: a) Oportunidad y razonabilidad en la información producida, b) Eficiencia en los procesos (operaciones) y c) Observancia de las disposiciones legales regulatorias.

A fin de tomar conocimiento de los aspectos señalados, se realizó un examen en la sede de EDESA S.A., exponiéndose los resultados obtenidos en el apartado 4. “Comentarios y Observaciones”.

4. Comentarios y Observaciones

El presente Informe de Auditoría Definitivo tiene por finalidad comunicar al Presidente del Directorio de EDESA S.A. los comentarios y observaciones, ajustados al objeto de auditoría descripto en el apartado 1., que surgen del examen practicado por los auditores actuantes.

Cabe señalar que el Informe de Auditoría Provisorio fue comunicado al ente auditado el día 23/11/2017, mediante Cédula de Notificación (Nota N° 01251/17 de la A.G.P.S.).

Vencido el plazo otorgado sin que EDESA S.A. haya presentado el descargo correspondiente –aclaraciones y/o comentarios- en relación a las observaciones formuladas en el Informe indicado en el párrafo anterior, se emite presente Informe de Auditoría Definitivo.

4.1. Sistema de Control Interno

La evaluación del Sistema de Control Interno de EDESA S.A., en las áreas concernientes al objeto de la presente auditoría, se realizó analizando la documentación aportada y las respuestas proporcionadas por sus autoridades en las entrevistas celebradas a tal fin; los resultados se detallan a continuación:

4.1.1. De la Organización de la Gerencia Comercial:

Durante el año 2015, el área comercial de EDESA S.A. estaba formalmente estructurada de acuerdo al Organigrama expuesto en el **Anexo I** del presente informe.

Al momento de finalización de las tareas de campo de la presente auditoría, la estructura del área comercial de la Distribuidora no presentaba modificaciones.

4.1.2. Del Sistema de Gestión:

EDESA S.A. acreditó mediante Certificado N° 01 100 072533 la obtención de la Norma ISO 9001:2008 (Organización Internacional de Normalización), que fija los requisitos que debe reunir un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para que una organización muestre su capacidad de proporcionar regularmente productos y/o servicios que satisfagan las necesidades del cliente, y a la vez, cumplan con las regulaciones legales que le son aplicables.

Esta Norma Internacional adopta, desde una perspectiva sistémica, un enfoque orientado a acrecentar la eficiencia de un sistema de calidad, a partir de la mejora constante de los procesos que lo integran, asentando dicho progreso en mediciones regulares y objetivas.

En relación a lo manifestado, EDESA S.A. aportó el informe de fecha 02/06/2015 correspondiente a la auditoría de seguimiento que le fuera practicada con motivo de verificar el cumplimiento de la norma ISO 9001:2008, antes referida.

De la lectura del informe se destacan los resultados que se transcriben seguidamente:

- a) *“Política / objetivos, metas: la dirección ha declarado su compromiso a través de su política de calidad, la cual se encuentra implementada y es apropiada, distribuida y reconocida por todo el personal. La política de calidad proporciona*

un marco de referencia respecto de los objetivos de calidad. Compromete a todos los empleados con la mejora continua del sistema de calidad.

Los principales objetivos de calidad son los siguientes:

- *Reclamos de cobros no notificados.*
- *Distribución de facturas.*
- *Reclamos de consumo.*
- *Llamadas perdidas en Call Center.*

b) Control de procesos, incluidos los tercerizados: Se han identificado y documentado los procesos vigentes en la empresa. Se representaron claramente sus secuencias e interacciones, las que fueron debidamente controladas. Los procesos son regularmente evaluados mediante indicadores de desempeño documentados.”

4.1.3. Del cumplimiento de las obligaciones legales:

Inc. e) - Facturas-Información a incluir en las mismas:

Se verificó el cumplimiento de lo establecido por el inciso e) del artículo 4º del Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados por EDESA S.A., que establece: “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 del procedimiento aplicado no surgen observaciones a formular.

Inc. h) - Cartel Anunciador-Cartelería exhibida en el local de atención al público:

En las oficinas de EDESA S.A. sita en Pasaje Zorrilla N° 29 de la ciudad de Salta, se verificó la exhibición al público de la cartelería mínima que establece el inciso h) del Art. 4° del Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados, 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 Reglamento de Suministro, transcribiendo además en el anuncio el texto completo del artículo 2° y 3° del mismo.	x	
3. Normas de calidad del servicio.	x	

Como resultado del procedimiento aplicado no surgen observaciones a formular.

Inc. j) - Libro de Quejas

Del análisis realizado en el Libro de Quejas, ubicado en la oficina de atención al público 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 37 (treinta y siete) registros, siendo el primero de fecha 09-01-2015 y el último de fecha 17-12-2015.

Cabe aclarar que en el folio 47 del Libro de Quejas el usuario asentó una felicitación, razón por la cual no se aplicaron los procedimientos de auditoria en relación a la misma.

El Libro de Quejas analizado fue intervenido por el En.Re.S.P. en 5 (cinco) oportunidades según consta en folios 40, 48, 53, 70 y 73.

Requisitos

Se analizó el Libro de Quejas habilitado al público a fin de verificar el cumplimiento por parte de la Distribuidora de los requisitos fijados por el artículo 4.5 del Anexo III "*Normas de calidad del servicio público y sanciones*" del Contrato de Concesión y por 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	
<i>El mismo se encuentra:</i>		
1. Habilitado por el En.Re.S.P.	x	
2. Foliado	x	
3. Rubricado	x	

Como resultado del procedimiento aplicado no surgen observaciones a formular.

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 4º del Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados por EDESA S.A., obteniéndose los siguientes resultados:

Quejas	Cantidad	%
- Remitidas en Termino	0	0,00%
- Sin Constancia de Remisión	0	0,00%
- Remitidas Fuera de Término	32	100,00%
Total	32	100,00%

Corresponde aclarar que la normativa mencionada estuvo vigente hasta el día 23/11/15 inclusive, ya que a partir del 24/11/15 empezó a regir la Resolución En.Re.S.P. N° 913/15, la cual determinó en su artículo 1º un tratamiento uniforme, tanto para los reclamos interpuestos mediante el Libro de Quejas como para los realizados por los restantes medios existentes, es decir, nota, teléfono, fax, correo, correo electrónico, página web, etc..

En consecuencia, el procedimiento de auditoría se aplicó sobre 32 (treinta y dos) de un total de 36 reclamos, ya que 3 fueron asentados a partir del 24/11/2015 y el restante carece de fecha.

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

Observación

- 4.1.4. Se verificó la existencia de 32 quejas, que representan el 100% de los registros analizados, que fueron comunicadas por EDESA S.A. al En.Re.S.P. fuera de término, incumpliendo con lo normado en el primer párrafo del inciso j) del artículo 4º 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...”.

Comentario:

Mediante Resolución N° 545/15 de fecha 22/07/15 el En.Re.S.P. aplicó una multa de \$12.000,00 a la Distribuidora, siendo una de las causas de fijación de la misma el incumplimiento del plazo estipulado en el artículo 4° inciso j) del Régimen de suministro de energía eléctrica para los servicios prestados por EDESA S.A.

Inc. k) - Atención al Público

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

- ✓ Oficina Central: horario de 07:00 hs. a 15:00 hs., de lunes a viernes.
- ✓ Centro de atención telefónica: funciona las 24 hs. los 365 días del año para responder consultas técnicas.
- ✓ Los números telefónicos y direcciones donde se pueden efectuar reclamos figuran en las facturas y página web de EDESA S.A. (0800-777-33372).

De la aplicación del presente procedimiento no surgen observaciones a formular.

Como corolario general de la evaluación del Sistema de Control Interno de EDESA S.A., en relación objeto de la presente auditoría, se concluye que se encuentra formalmente establecido y funciona de acuerdo a lo previsto.

4.2. Sistema de Registración

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

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

Mediante el SGI, además, es posible monitorear en tiempo real, las aprox. 328.600 cuentas -de capital e interior de la Provincia de Salta-, 24 horas al día, 365 días del año, permitiendo gestionar para cada incidencia detectada su posible ubicación y causa, informarla a la cuadrilla técnica y emitir en forma centralizada la orden de trabajo correspondiente.

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

El Ente Regulador de Servicios Públicos 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. **Gestión de Reclamos formulados por Usuarios:**

4.3.1. **Reclamos Comerciales**

Son aquellos causados por: a) daños de artefactos e instalaciones eléctricas y b) relacionados con la facturación del servicio.

Durante el año 2015 se registraron 5.383 reclamos comerciales clasificados como se muestra a continuación:

Mes / 2015	Daño de Artefactos Clientes	Distribución de Facturas	Libro de Quejas	Reclamo de Consumo	Reclamo de Facturac.	Total Recl. Comerc.	Cantidad de Clientes Facturados
Enero	327	153	25	47	2	554	315.678
Febrero	176	109	23	83	3	394	316.411
Marzo	666	151	10	78	2	907	317.164

Mes / 2015	Daño de Artefactos Clientes	Distribución de Facturas	Libro de Quejas	Reclamo de Consumo	Reclamo de Facturac.	Total Recl. Comerc.	Cantidad de Clientes Facturados
Abril	222	132	18	77	1	450	317.755
Mayo	105	172	20	70	5	372	317.873
Junio	155	118	49	71	2	395	318.824
Julio	83	80	56	83	3	305	320.384
Agosto	76	146	19	215	2	458	322.056
Septiembre	60	59	14	126	1	260	323.809
Octubre	287	81	14	67	1	450	326.765
Noviembre	253	92	23	75	4	447	327.645
Diciembre	241	98	17	35	-	391	328.605
Total	2.651	1.391	288	1.027	26	5.383	

El total anual de 5.383 reclamos comerciales representa el 1,64% del total de clientes facturados a diciembre del año examinado, según el siguiente detalle:

Total de Reclamos Comerciales a Diciembre de 2015 (a)	5.383
Total de Clientes facturados a Diciembre de 2015 (b)	328.605
<i>(Total de Reclamos (a) / Total de Clientes (b)) * 100</i>	<u>1,64%</u>

Plazo de tratamiento, resolución y notificación

A fin de verificar el cumplimiento del plazo establecido por la norma regulatoria, para cada reclamo comercial analizado –de un total anual de 5.383-, se calculó la cantidad de días transcurridos desde la fecha de su generación hasta la fecha de notificación al cliente de la decisión tomada por la Distribuidora.

Los resultados obtenidos se cotejaron con el plazo y las condiciones establecidas por las siguientes normas:

a) Hasta el 23/11/2015: Resolución En.Re.S.P. N° 818/05, artículo 5°, primero y segundo párrafo, que se transcriben:

- *“Presentado un reclamo ante la Prestadora, ésta debe informar inmediatamente al Usuario el número asignado, por el mismo medio en que se realizó la presentación.”*
- *“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.”*

b) A partir del 24/11/2015: Resolución En.Re.S.P. N° 913/15 –que reemplaza la anterior-, en su artículo 7°, inciso 7.1, segundo párrafo, establece:

- *“La Prestadora deberá tramitar, resolver, y notificar al Usuario fehacientemente lo resuelto, en un **plazo no mayor a treinta (30) días**, a cuyo fin emitirá una decisión debidamente fundada.”*

Los resultados obtenidos mediante el procedimiento de auditoría indicado, son los siguientes:

Tratamiento de Reclamos Comerciales - Año 2015		
Notificados al Usuario	Cantidad	%
En término	3.382	62,83%
Fuera de término	2.001	37,17%
Total	5.383	100,00%

A partir de los resultados obtenidos, se formula la siguiente:

Observación

4.3.1.1. En relación al tratamiento de reclamos comerciales realizado por EDESA S.A., se verificó que en relación a la cantidad de 2.001 reclamos formulados por Usuarios (37,17%), la Distribuidora, para tramitar, resolver y notificar al usuario, excedió el plazo máximo de 20 días otorgado por el segundo párrafo del artículo 5º de la Resolución En.Re.S.P. N° 818/05, ó en su caso, el plazo máximo de 30 días otorgado por el segundo párrafo del inciso 7.1. del artículo 7. de la Resolución En.Re.S.P. N° 913/15, que reemplazó a la anterior a partir del 24/11/2015.

Disconformidad

En relación al tratamiento de los reclamos analizado en el título anterior, la Resolución En.Re.S.P. N° 818/05, en el tercer párrafo del artículo 5º, además 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.”*

La norma citada estuvo vigente hasta el 23/11/2015, fecha en que fue reemplazada por Resolución N° 913/15 En.Re.S.P. que establece el plazo para recurrir ante la misma Prestadora en 30 días y mantiene el plazo de 5 días para que la Prestadora remita las actuaciones al En.Re.S.P..

Durante el periodo auditado se verificaron 101 casos en que el Usuario hizo uso del derecho a recurrir por estar en disconformidad con la resolución dictada por EDESA S.A.. Los casos de disconformidad planteados representan el 1,88% del total de reclamos comerciales realizados en dicho periodo.

Plazo de Remisión al Ente Regulador de Servicios Públicos

Para cada disconformidad se calculó la cantidad de días transcurridos desde la fecha en que el reclamo fue recurrido hasta la fecha en que EDESA S.A. remitió las correspondientes actuaciones al En.Re.S.P..

La cantidad de días calculados se cotejaron con el plazo máximo de 5 (cinco) días fijado por Resoluciones En.Re.S.P. N° 818/05 y N° 913/15, obteniéndose los siguientes resultados:

Disconformidades del Usuario remitidas al En.Re.S.P.	Cantidad	%
- Remitidas en Terminó	89	88,12%
- Sin Constancia de Remisión	0	0,00%
- Remitidas Fuera de Término	12	11,88%
Total	101	100,00%

A partir de los resultados obtenidos, se formula la siguiente:

Observación

4.3.1.2. Las actuaciones correspondientes a 12 disconformidades, que representan el 11,88% de los casos analizados, fueron remitidas por EDESA S.A. al En.Re.S.P. fuera de término, al exceder el plazo máximo de 5 días establecido por Resoluciones En.Re.S.P. N° 818/05 y N° 913/15.

4.3.2. Indicadores de Gestión

Servicio de atención al usuario brindado por “Call Center”:

A fin de evaluar la evolución del servicio de atención al usuario “call center”, se calculó mensualmente el valor porcentual correspondiente a la cantidad de llamadas perdidas en relación a la cantidad de llamadas recibidas:

Mes	Año 2.013			Año 2.015		
	Total llamadas recibidas	Total llamadas perdidas	%	Total llamadas recibidas	Total llamadas perdidas	%
Enero	25.590	8.157	31,88%	24.377	4.635	19,01%
Febrero	21.528	9.176	42,62%	20.368	3.487	17,12%
Marzo	16.814	3.104	18,46%	23.327	2.863	12,27%
Abril	14.052	1.453	10,34%	12.828	1.330	10,37%
Mayo	14.974	1.746	11,66%	13.177	1.840	13,96%
Junio	14.014	1.791	12,78%	14.765	1.701	11,52%
Julio	18.767	5.992	31,93%	16.595	2.224	13,40%
Agosto	15.683	3.767	24,02%	14.741	2.639	17,90%
Septiembre	17.193	2.651	15,42%	17.218	1.928	11,20%
Octubre	21.039	6.048	28,75%	29.191	4.379	15,00%
Noviembre	21.993	7.904	35,94%	18.968	3.035	16,00%
Diciembre	14.495	31.669	218,48%	24.782	4.461	18,00%
Total	216.142	83.458	38,61%	230.337	34.522	14,99%

Además, se realizó la comparación interanual del referido indicador, obteniéndose como resultado que en el periodo bajo examen el promedio anual de llamadas perdidas asciende al 14,99% mientras que en el periodo 2013 fue del 38,61%.

Indicadores de Gestión Comercial relativos Reclamos:

Nº	Indicador	Fórmula de Cálculo	Valor Esperado	Valor Real
1	Densidad de Reclamos Comerciales	Total de Reclamos Comerciales / Nº de Cuentas Comerciales*100	2%	1,64%
2	Reclamos por Daños	Total de Reclamos por Daños / Nº de Cuentas Comerciales*100	1%	0,81%
3	Reclamos Facturación	Total de Reclamos por Facturación / Nº de Cuentas Comerciales*100	1%	0,01%
4	Reclamos Comerciales Atendidos en Tiempo	Reclamos Comerciales Atendidos en Tiempo / Total de Reclamos Comerciales*100	90%	62,83%

Del análisis del cuadro precedente surge que el ente auditado, en el año 2015, no alcanzó el valor esperado correspondiente al ítem 4.

Valores relativos Conexiones y Reconexiones:

1. Conexiones (Nuevos Suministros): a continuación se expone la variación registrada en el año 2015 respecto del anterior, con detalle mensual y por segmento monofásico y trifásico:

AÑO 2014	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Monofásico	597	863	659	808	820	798	579	1098	1106	884	894	740
Trifásico	112	151	122	214	195	117	168	211	157	157	185	173
Total	709	1014	781	1022	1015	915	747	1309	1263	1041	1079	913

AÑO 2015	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Monofásico	600	688	850	613	783	1552	1299	1549	1952	2182	979	898
Trifásico	142	137	165	143	172	172	174	232	199	210	180	160
Total	742	825	1015	756	955	1724	1473	1781	2151	2392	1159	1058

2. Reconexiones (Suministros Existentes): seguidamente se expone la variación registrada en el año 2015 respecto del año anterior en lo concerniente a reconexión en el servicio existente, detallada por mes y por segmento monofásico y trifásico:

AÑO 2014	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Monofásico	195	193	222	224	192	141	186	235	215	211	210	219
Trifásico	13	17	20	17	14	13	11	18	27	20	20	25
Total	208	210	242	241	206	154	197	253	242	231	230	244

AÑO 2015	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Monofásico	215	169	231	219	221	246	284	212	228	214	225	198
Trifásico	26	16	19	17	22	30	22	18	23	22	24	30
Total	241	185	250	236	243	276	306	230	251	236	249	228

4.3.3. Reclamos Técnicos:

A fin de verificar el cumplimiento del plazo establecido por la norma regulatoria, se evaluó el tiempo empleado por EDESA S.A. para resolver los reclamos formulados por usuarios, originados en *interrupciones del suministro eléctrico*, de acuerdo a conceptos y parámetros establecidos por las bases metodológicas aprobadas por Resolución En.Re.S.P. N° 328/10, utilizando el siguiente indicador, relativo al Control de Calidad del Servicio Técnico:

- ✓ **Duración Total de la Interrupción:** *es el tiempo total, en un periodo determinado, en que ha permanecido sin suministro cada usuario de la Distribuidora.*

Los valores máximos de este indicador se encuentran incluidos en el Subanexo A del Anexo I de la referida Resolución.

Las causas más frecuentes de interrupción del suministro eléctrico son: alta tensión, cable caído, falta de fase, avispas/abejas, baja tensión, fuego en la red, inundación, pilar o poste caído, pilar o pared electrificada, ramas sobre línea.

Del análisis practicado sobre la documentación aportada por EDESA S.A. surge que en el año 2.015:

- a) La Distribuidora recibió de los usuarios, en toda la Provincia, la cantidad de 94.516 reclamos técnicos, identificando al primero con N° 1140731 y al último con N° 1235246.

El total de 94.516 reclamos recibidos incluye:

- b) 53.794 reclamos recibidos que no fueron admitidos como incidencias ya que –según lo informado por EDESA S.A.- en estos casos las interrupciones en el servicio eléctrico no se originaron en causas imputables a la Distribuidora, sino que respondieron a motivos internos en el domicilio del usuario, por ejemplo: fusible quemado, medidor fundido, térmica accionada en medidor, cliente ausente, servicio verificado normal, etc.. Por lo señalado, a estos reclamos no les otorgó un número de incidencia ni fueron tratados como tal, y por tanto no fueron incluidos en el cómputo del Tiempo Máximo de Interrupción, calculado más adelante.
- c) 10.555 reclamos que fueron admitidos como incidencias, pero igualmente no participaron en el cómputo del *Tiempo Máximo de Interrupción* por tratarse de situaciones que la normativa considera no sujetas a penalización: a) interrupciones internas en el sistema de Distribución a cargo de EDESA S.A. cuya duración no supera los 3 (tres) minutos, b) causas externas al sistema de Distribución, c) condiciones de caso fortuito o de fuerza mayor, d) cortes programados.
- d) Los 30.167 reclamos restantes, admitidos como incidencias, fueron examinados por esta auditoría de acuerdo con el procedimiento desarrollado en el título siguiente.

CONCEPTO	EXAMINADO POR AUDITORÍA		
	Baja Tensión	Media Tensión	Total
Cantidad de Reclamos	11.335	18.832	30.167
Cantidad de Incidencias	3.338	3.231	6.569

Tiempo Máximo de Interrupción

A fin de evaluar el tratamiento dado por EDESA S.A. a los 30.167 reclamos analizados, se calculó, para cada uno de ellos, el tiempo real transcurrido -en horas y minutos- desde que fue realizado por el usuario hasta su resolución por parte de la Distribuidora.

Los resultados obtenidos fueron cotejados con los valores máximos, previstos por Resolución En.Re.S.P. N° 328/10 -“Tiempo Máximo de Interrupción”- en 3 y 7 horas para reclamos vinculados a incidencias de media y baja tensión, respectivamente.

Del procedimiento de auditoría aplicado se obtuvo el siguiente resultado:

Reclamos	Baja Tensión	Media Tensión	Total	
			Cantidad	%
<i>Resueltos en término</i>	11.079	16.281	27.360	90,70%
Resueltos fuera de término	256	2.551	2.807	9,30%
Total	11.335	18.832	30.167	100,00%

Como resultado del procedimiento de auditoría aplicado, se concluye que EDESA S.A. resolvió el **90,70%** de los reclamos técnicos tratados, segmentados por nivel de tensión, dentro del plazo máximo fijado en el Subanexo A del Anexo I de la Resolución En.Re.S.P. N° 328/10.

Aclaraciones sobre Incidencias por causas externas o 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 el Código Civil y Comercial.

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 isoceráunico (cantidad de tormentas eléctricas en las que se escuchan truenos que hay en un año), 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.).

5. Recomendaciones

Teniendo en cuenta que la competencia legal asignada a éste Órgano de Control tiene características correctivas, se formula la siguiente recomendación:

- 5.1. Remitir al Ente Regulador de Servicios Públicos las quejas y disconformidades realizadas por Usuarios, dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.

6. Aclaraciones previas a la opinión

La Ley Provincial N° 6.835 inviste al Ente Regulador de 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 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 gestión efectuada en EDESA S.A. referida al Ejercicio año 2015, se concluye lo siguiente:

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 4.1.4., 4.3.1.1. y 4.3.1.2 del presente informe.

8. Tareas de Campo

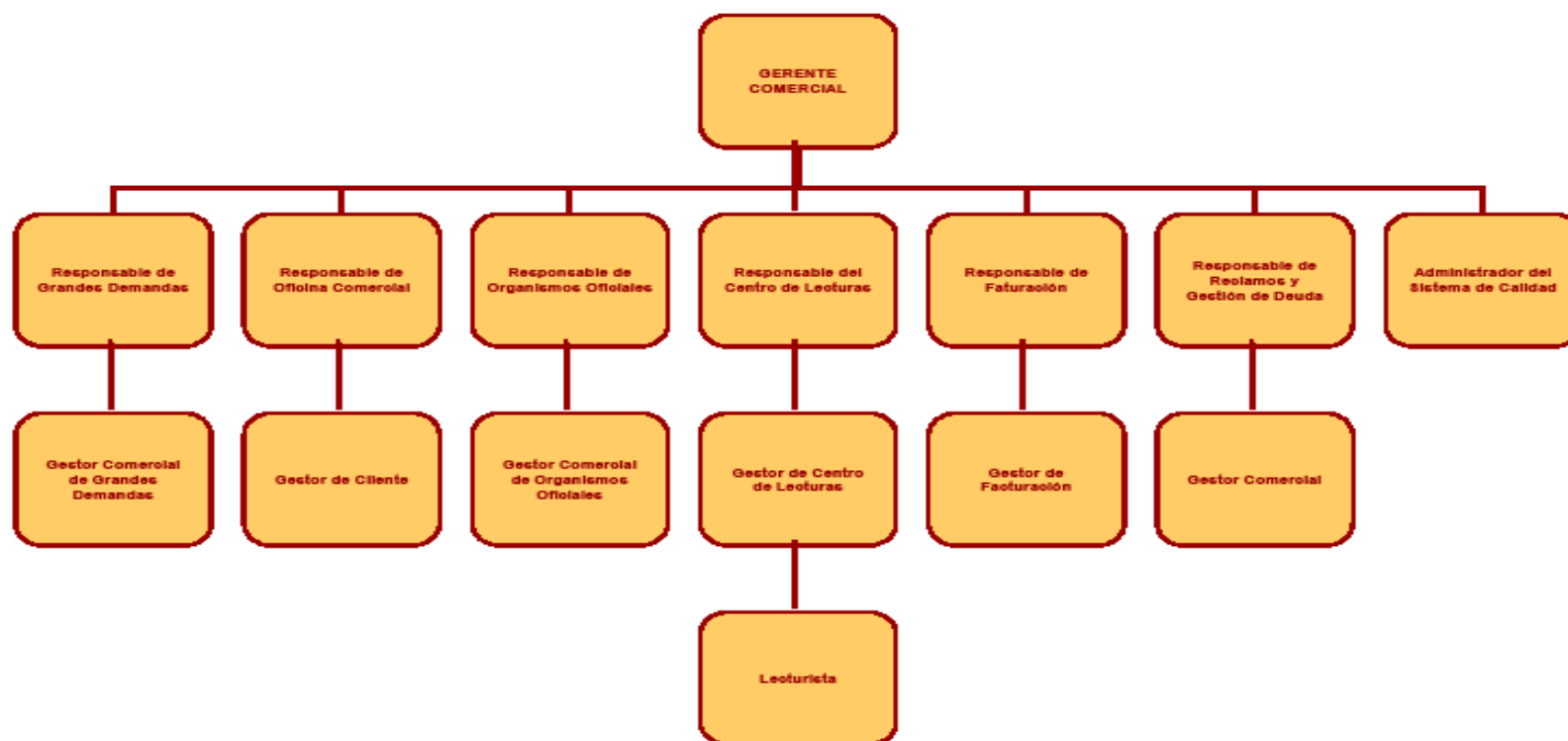
Las tareas de campo en la sede de la Empresa Distribuidora de Energía de Salta Sociedad Anónima (EDESA S.A.) finalizaron el día 27 de julio de 2017.

9. Lugar y Fecha de Emisión

Se emite el presente Informe de Auditoría Definitivo en la ciudad de Salta, a los 23 (veintitrés) días del mes de enero de dos mil dieciocho.

Cr. H. Corimayo - Cr. J. Daud - Dra. F. Sajia

ANEXO I: Organización de la Gerencia Comercial – 2015



SALTA, 1 de febrero de 2018

RESOLUCIÓN CONJUNTA N° 10

AUDITORÍA GENERAL DE LA PROVINCIA

VISTO lo tramitado en el Expediente N° 242-5559/17 de la Auditoría General de la Provincia - Auditoría de Gestión en EDESA S.A, Periodo 2015, 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° 7103, y de acuerdo a la normativa institucional vigente, se ha efectuado una Auditoría de Gestión en EDESA S.A, que tuvo como objetivo: “Evaluar el tratamiento dado a los Reclamos formulados por usuarios, originados en anomalías en el servicio prestado, conforme lo establecen las normas pertinentes”- Periodo auditado: Ejercicio 2015;

Que por Resolución A.G.P.S. N° 75/16 se aprueba el Programa de Acción Anual de Auditoría y Control de la Auditoría General de la Provincia, Año 2.017, correspondiendo la presente al Código de Proyecto I-13/17; del mencionado Programa;

Que con fecha 23 de enero de 2.018 el Área de Control N° I emitió Informe de Auditoría Definitivo, correspondiente a la Auditoría de Gestión en EDESA S.A– Periodo: Ejercicio 2.015;

Que el Informe de Auditoría Definitivo ha sido emitido de acuerdo al objeto estipulado, con los alcances y limitaciones que allí constan, habiéndose notificado oportunamente el Informe de Auditoría Provisorio al ente auditado;

Que se remitieron las presentes actuaciones a consideración del Sr. Auditor General Presidente;

Que, en virtud de lo expuesto, corresponde dictar el instrumento de aprobación del Informe de Auditoría Definitivo, de acuerdo con lo establecido por la Ley N° 7.103 y por la Resolución N° 10/11 de la A.G.P.S.;

RESOLUCIÓN CONJUNTA N° 10

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 emitido por el Área de Control N° I, correspondiente a la Auditoría de Gestión en EDESA S.A - Ejercicio 2.015, que tuvo como objetivo: “Evaluar el tratamiento dado a los Reclamos formulados por usuarios, originados en anomalías en el servicio prestado, conforme lo establecen las normas pertinentes”- Periodo auditado: Ejercicio 2015; - obrante de fs. 132 a 154 del Expediente N° 242-5559/17.

ARTÍCULO 2°.- NOTIFICAR a través del Área respectiva, el Informe de Auditoría Definitivo, 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.

Lic. A. Esper – Dr. G. Ferraris