

**INFORME UAI N° 07/24 de la UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA.
CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL.**

	INFORME EJECUTIVO	2
	INFORME ANALÍTICO	4
I.-	OBJETO	4
II.-	ALCANCE	4
III.-	COMENTARIOS Y CONSIDERACIONES	5
III.1.-	Reglamentaciones y Normas de aplicación.....	5
III.2.-	Tareas de la División de Servicio Comercial	5
III.3.-	Dotación de Personal.....	8
III 4.-	Manuales de Procedimientos.....	9
III.5.-	Tramitación de los Expedientes	10
III.6.-	Observaciones de informes anteriores	15
IV.-	OBSERVACIONES	15
V.-	RECOMENDACIONES	15
VI.-	OPINIÓN DEL AUDITADO.....	16
VII.-	COMENTARIOS A LA OPINIÓN DEL AUDITADO.....	19
VII.-	CONCLUSIÓN	19

**INFORME UAI N° 07/24 de la UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA
CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL**

INFORME EJECUTIVO

I.- OBJETO

El objeto del presente Informe es examinar la gestión del Departamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica (DDCEE), dependiente del Área de Aplicación y Administración de Normas Regulatorias (AAANR), en relación con los procesos de "Control de Indicadores Trimestrales de Calidad del Servicio Comercial" y "Control del Indicador Anual de Calidad del Servicio Comercial", de las distribuidoras de Energía eléctrica de Jurisdicción Nacional.

II.- OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

I.- Los procedimientos de los procesos que realiza el Departamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica (DDCEE) no están actualizados, y no contemplan el uso del sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE). (Impacto medio). (pág. 15).

1) Confeccionar y actualizar con las tareas realizadas con el sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) los procedimientos relacionados con los procesos de control y seguimiento de la calidad del servicio comercial de las empresas distribuidoras de electricidad.

En dicha actualización, es recomendable agregar una descripción detallada de las tareas y operaciones realizadas, estableciendo tiempos y responsables en cada una, indicando los puntos críticos de control, y las bases de datos y seguimiento de expedientes. Tener presente los principios de mejora continua.



ENTE NACIONAL REGULADOR
DE LA ELECTRICIDAD

2024 - "Año de la Defensa de la Vida, la Libertad y la Propiedad"

III.- CONCLUSIÓN:

De la revisión practicada se considera que el Departamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica (DDCEE) ha ejecutado en forma razonable los procesos a su cargo relacionados con el control de la calidad del servicio comercial de las empresas de distribución de energía eléctrica conforme el contrato de concesión y la normativa aplicable. Hay una evidente evolución positiva en cuanto a la disminución de los tiempos empleados en la resolución de expedientes en el transcurso de los años analizados.

No obstante, deberá realizar las acciones necesarias con el fin de resolver la observación formulada, que tiene que ver con la elaboración y actualización de los procedimientos.

Ing. Alexandro Branko OKMACA
Unidad de Auditoría Interna
Ente Nacional Regulador de la Electricidad

**INFORME UAI N° 07/24 de la UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA
CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL**

INFORME ANALÍTICO.

I.- OBJETO.

El objeto del presente Informe es examinar la gestión del Departamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica (DDCEE), dependiente del Área de Aplicación y Administración de Normas Regulatorias (AAANR), en relación con los procesos de "Control de Indicadores Trimestrales de Calidad del Servicio Comercial" y "Control del Indicador Anual de Calidad del Servicio Comercial", de las distribuidoras de Energía eléctrica de Jurisdicción Nacional.

II.- ALCANCE.

Se analizarán las tareas de control ejercidas por el DDCEE respecto de la Calidad del Servicio Comercial brindada por EDENOR S.A. y EDESUR S.A., de acuerdo a la normativa vigente y a las responsabilidades primarias y funciones establecidas por el ENRE.

Se analizará la aplicación de los Manuales de Procedimientos por parte del DDCEE en la tramitación de los expedientes trimestrales de Calidad del Servicio Comercial.

Se analizará el procesamiento de los expedientes de control de la calidad comercial desde su iniciación hasta las elevaciones de los Proyectos de Resolución y hasta la emisión de las Resoluciones ENRE de sanción.

Se verificará el estado de las observaciones formuladas en informes anteriores que están relacionadas con los procesos en análisis.

Los análisis se efectuarán sobre la base de la información suministrada por el DDCEE, la disponible en el sistema Lotus Notes y la verificada en expedientes de control de la Calidad del Servicio Comercial en el sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE).

El período de análisis que abarcará el presente Informe es el que corresponde a los años 2017 a 2023.

Las tareas de campo se desarrollaron entre los meses de mayo y octubre de 2024.

El examen se realizará de acuerdo con las normas de Auditoría Interna Gubernamental aprobadas por Resolución N° 152/02 SGN, y mediante la aplicación de procedimientos de auditoría con el objeto de realizar la revisión del cumplimiento de lo establecido en la reglamentación vigente.

III.- COMENTARIOS Y CONSIDERACIONES.

III.1.- Reglamentaciones y Normas de aplicación.

- **Contratos de Concesión - Subanexo 4 - Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones.**

✓ 1. Introducción.

Será responsabilidad de LA DISTRIBUIDORA prestar el servicio público de electricidad con un nivel de calidad satisfactorio...

El Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) será el encargado de controlar el fiel cumplimiento de las pautas preestablecidas...

Los aspectos del servicio comercial que se controlarán son los tiempos utilizados para responder a pedidos de conexión, errores en la facturación y facturación estimada, y demoras en la atención de los reclamos del usuario...

.....

III.2.- Tareas de la División Servicio Comercial.

A manera de resumen, se transcriben las responsabilidades y funciones de División, las originales que fueran establecidas cuando se creó el sector, y las tareas actualmente vigentes a partir de lo ordenado en el Instructivo N° 16 de la Intervención, con fecha 01/02/2024.

La Disposición N° 067/2007 creó, dentro del DDCEE, la División Calidad Comercial (DCC) y le asignó las siguientes Responsabilidades Primarias y Funciones:

Responsabilidad Primaria:

Controlar la Calidad del Servicio Comercial de las Empresas de Distribución de Energía Eléctrica conforme el Contrato de Concesión y normativa aplicable al respecto, evaluar los resultados y proponer la aplicación de sanciones, resguardando la confidencialidad y aplicando políticas de seguridad de la información.

Funciones:

- a. Coordinar y supervisar los procesos de toda la información producida para el debido control de la Calidad del Servicio Comercial.
- b. Elevar a la Jefatura del Departamento los análisis técnicos relativos a la Calidad del Servicio Comercial prestado por las Empresas Distribuidoras de Energía Eléctrica.
- c. Elevar a la Jefatura del Departamento los actos administrativos necesarios para la tramitación del control de los apartamientos a los parámetros de Calidad del Servicio Comercial establecidos en los Contratos de Concesión y demás normativa aplicable, y de los incumplimientos en el relevamiento y procesamiento de la información necesaria para dicho control.
- d. Proponer a la Jefatura del Departamento los diseños metodológicos y procedimientos para el control de la Calidad del Servicio Comercial.
- e. Proponer a la Jefatura del Departamento los términos de referencia para eventuales contrataciones que se requieran en materia del control de la Calidad del Servicio Comercial de las Empresas Distribuidoras de Energía Eléctrica.
- f. Elaborar los informes sobre la Calidad del Servicio Comercial necesarios para evacuar requerimientos internos y externos.

El instructivo N°16 del Interventor del ENRE creó la actual estructura, estableciendo la siguiente para la División de Servicio Comercial:

División Servicio Comercial.

Tareas

- a) Controlar la Calidad del Servicio Comercial de las Empresas de Distribución de Energía Eléctrica conforme el Contrato de Concesión y normativa aplicable, coordinando y supervisando los procesos de toda la información producida para el debido control.*
- b) Proponer a la Jefatura del Departamento los diseños metodológicos y procedimientos para el control de la Calidad del Servicio Comercial.*
- c) Elevar a la Jefatura del Departamento los análisis técnicos relativos a la Calidad del Servicio Comercial prestado por las Empresas Distribuidoras de Energía Eléctrica.*
- d) Elevar a la Jefatura del Departamento los actos administrativos necesarios para la tramitación del control de los apartamientos a los parámetros de Calidad del Servicio Comercial establecidos en los Contratos de Concesión y demás normativa aplicable, y*

de los incumplimientos en el relevamiento y procesamiento de la información necesaria para dicho control, evaluando los resultados y -de corresponder- proponiendo la aplicación de sanciones, resguardando la confidencialidad y aplicando políticas de seguridad de la información.

e) Proponer a la Jefatura del Departamento los términos de referencia para eventuales contrataciones que se requieran en materia del control de la Calidad del Servicio Comercial de las Empresas Distribuidoras de Energía Eléctrica.

f) Elaborar los informes sobre la Calidad del Servicio Comercial necesarios para evacuar requerimientos internos y externos.

En la redacción del Instructivo, aparece que las Misiones y Funciones son encabezadas por el Área, las Acciones lo son por los Departamentos, y las Tareas por las Divisiones.

➤ *ÁREA APLICACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE NORMAS REGULATORIAS*

Misiones y Funciones.

a) Aplicar y administrar las disposiciones regulatorias que norman el transporte, la distribución y comercialización de energía eléctrica.

b) Supervisar y controlar los aspectos técnicos de los Planes de Inversión de las Empresas Distribuidoras y Transportistas de energía eléctrica.

c) Proponer al Directorio la constitución de Grupos de Trabajo multidisciplinarios para el desarrollo de tareas ad-hoc.

d) Participar en la elaboración de las comunicaciones públicas en temas de su competencia, en conjunto con la Unidad de Relaciones institucionales.

e) Elaborar información estadística periódica en el marco de su competencia.

f) Dictar Resolución definitiva en los procedimientos originados por incumplimientos al ANEXO 24 (Sistema de Operación en tiempo Real y Sistema de Medición Comercial), de LOS PROCEDIMIENTOS (aprobados mediante Resolución Secretaría de Energía N° 61/1992, sus modificatorias y complementarias), y en los sumarios originados en incumplimientos a los PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS N° 11 (ANÁLISIS DE PERTURBACIONES) y N° 15 (HABILITACIÓN DE OPERADORES), de LOS PROCEDIMIENTOS.

g) Proponer al Directorio los mecanismos de control en materia de transporte, comercialización y distribución de electricidad, observando de manera articulada los principios y lineamientos de la Ley N° 24.065, para cumplir con los objetivos del artículo 2 de dicha ley.

h) Aportar al Área de Seguimiento de Gestión la información requerida en materia de su competencia para la elaboración de la Memoria de Gestión Anual, y a la Unidad de Relaciones

Institucionales, aquella que corresponda para la producción del informe Anual ENRE, según lo dispuesto en el artículo 56 inc. q) de la Ley N° 24.065.

✓ **DEPARTAMENTO DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA.**

Acciones.

a) Intervenir en el análisis y la resolución de los temas que hayan sido encuadrados normativamente dentro de las disposiciones que regulan la distribución y comercialización de energía eléctrica, administrando y aplicando las normas existentes, que incluye los controles de calidad y sus consecuencias.

b) Entender en la administración de los contratos de concesión del servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica y colaborar con los demás Departamentos del Área cuando los temas y cuestiones a resolver lo requieran.

c) Aportar a otras Unidades del Organismo, por iniciativa propia o por requerimiento, las inquietudes y propuestas que, en virtud de la experiencia en la administración de las normas respectivas, entienda que contribuyen al mejor cumplimiento de los objetivos y principios establecidos por el Marco Regulatorio, en particular los que posibiliten el diseño de nuevos procedimientos para mejorar la calidad en la prestación del servicio y la calidad del servicio comercial.

III.3 - Dotación de personal de la División Servicio Comercial (DSC).

La División Servicio Comercial (DSC) depende jerárquicamente del Departamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica (DDCEE), el que a su vez depende del Área de Aplicación y Administración de Normas Regulatorias (AAANR).

Se detalla la dotación de personal de la DSC, su composición y las tareas desarrolladas por cada uno de los Agentes, según lo informado por el DDCEE:

- Un (1) Jefe de División.
- Un (1) Jefe Alternativo de División, el cual reemplaza al Jefe por ausencia y realiza tareas sobre temas varios: tratamiento de Expedientes Semestrales y Anuales de Control. Procesamiento de información relativa a Tarifas Especiales.
- Un (1) abogado, que depende estructuralmente de la División Servicio Comercial, pero presta funciones en el DDCEE abocada a los temas legales propios del Departamento y de las tres (3) Divisiones del Departamento.
- Un (1) agente, que realiza inspecciones de los locales de atención al público de EDENOR S.A. y EDESUR S.A. Responsable de la carga de sanciones en la base de Lotus Notes.

- Un (1) agente, que depende estructuralmente de la División Servicio Comercial, pero desde el año 2022 presta funciones en la División Servicio Técnico en el tratamiento de los expedientes semestrales de control de los indicadores de calidad establecidos en el Subanexo 4 del Contrato de Concesión.
- Un (1) agente, que realiza inspecciones de los locales de atención al público de EDENOR S.A. y EDESUR S.A.
- Un (1) agente, que depende estructuralmente del DDCEE pero presta funciones en la División Servicio Comercial realizando inspecciones de los locales de atención al público de EDENOR S.A. y EDESUR S.A.
- Un (1) agente, para el tratamiento de Expedientes Semestrales de Control de Incumplimientos de EDENOR S.A. y EDESUR S.A.
- Un (1) agente, que depende estructuralmente de la División Servicio Comercial, pero desde el año 2020 presta colaboración en la tramitación de pedidos de información pública y respondiendo oficios judiciales para el DDCEE.

Como resumen, seis (6) agentes son los que están abocados a las tareas específicas de la División de la Calidad Comercial, si bien el listado aportado por la División menciona diez (10) agentes, la situación de los otros cuatro (4) se explica en la enumeración de más arriba.

En el anterior relevamiento del personal relacionado con las tareas del Departamento, INFORME UAI N° 05-22, se informaron que la División se encontraba integrada por quince (15) personas.

III.4.- Manuales de Procedimientos.

Los Procedimientos correspondientes al DDCEE, incluyendo los referidos a Calidad del Servicio Comercial, Calidad del Producto Técnico y Calidad de Servicio Técnico, se tramitaron en el expediente N° 22.343 del Sistema "IBM Lotus NOTES" y fueron oportunamente aprobados por el Directorio de acuerdo con la Disposición ENRE N° 12/2009.

Los Procedimientos y Sub-Procedimientos referidos específicamente al Control de la Calidad del Servicio Comercial, son los siguientes:

- PSCIA01: Procedimiento para el Control del Indicador Anual de Calidad del Servicio Comercial.
- ✓ SSCIA01: Sub-Procedimiento para la Consolidación de Períodos Facturados en el Año a los Usuarios Involucrados.

- ✓ SSCIA02: Sub-Procedimiento para realizar Anualmente las Auditorías de Verificación.
- ✓ SSCIA03: Sub-Procedimiento para realizar el Informe Técnico de Análisis del Descargo de los Expedientes de Estimaciones.
- PSCIT01: Procedimiento para el Control de Indicadores Trimestrales de Calidad del Servicio Comercial.
- ✓ SSCIT01: Sub-Procedimiento para realizar el Análisis y Procesamiento de la Información Recibida Trimestralmente.
- ✓ SSCIT02: Sub-Procedimiento para realizar trimestralmente las Auditorías de Verificación.
- ✓ SSCIT03: Sub-Procedimiento para realizar el Informe Técnico de Análisis del Descargo de los Expedientes de Controles Trimestrales.

De acuerdo a lo informado por el DDCEE, estos procedimientos no han sufrido modificaciones o actualizaciones.

Como complemento de los Procedimientos y Sub-Procedimientos para el Control de la Calidad del Servicio Comercial se han desarrollado los siguientes aplicativos informáticos:

- ✓ Aplicativo informático de calidad del servicio comercial - etapa 1 control trimestral - manual del usuario (ASCTR01).
- ✓ Aplicativo informático de calidad del servicio comercial - etapa 1 control trimestral - procedimiento - diagrama de flujo (ASCTR02).

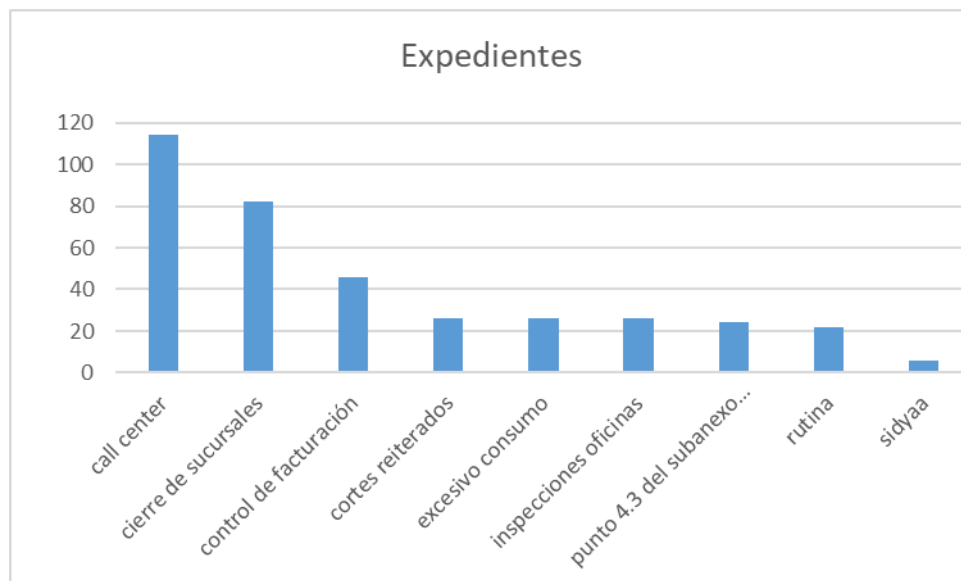
III.5.- Tramitación de los Expedientes.

Se han informado un total de 372 expedientes tramitados en el período que va del año 2017 al 2023, desglosados de la siguiente manera de acuerdo al "tema":



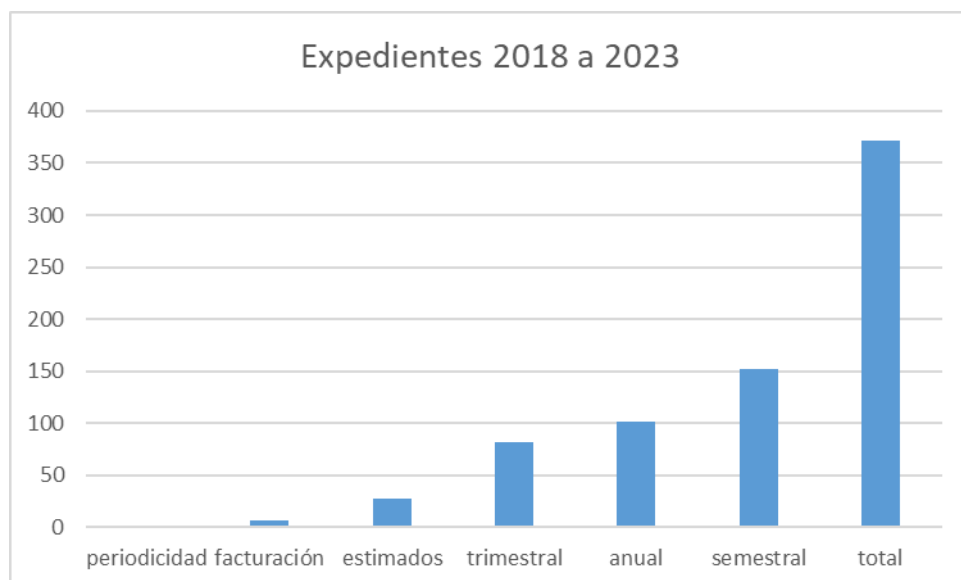
Expedientes período 2017 a 2023		
TEMA	PERIODICIDAD	Expedientes
call center	trimestral	114
cierre de sucursales	anual	82
control de facturación	sin def.	46
cortes reiterados	semestral	26
excesivo consumo	semestral	26
inspecciones oficinas	anual	26
punto 4.3 del subanexo 4	anual	24
rutina	semestral/-estimado	22
sidyaa*	anual	6
TOTAL		372

*sidyaa: Sistema Inteligente de Direccionamiento y Atención de Usuarios.



Expedientes clasificados por “indicador”:

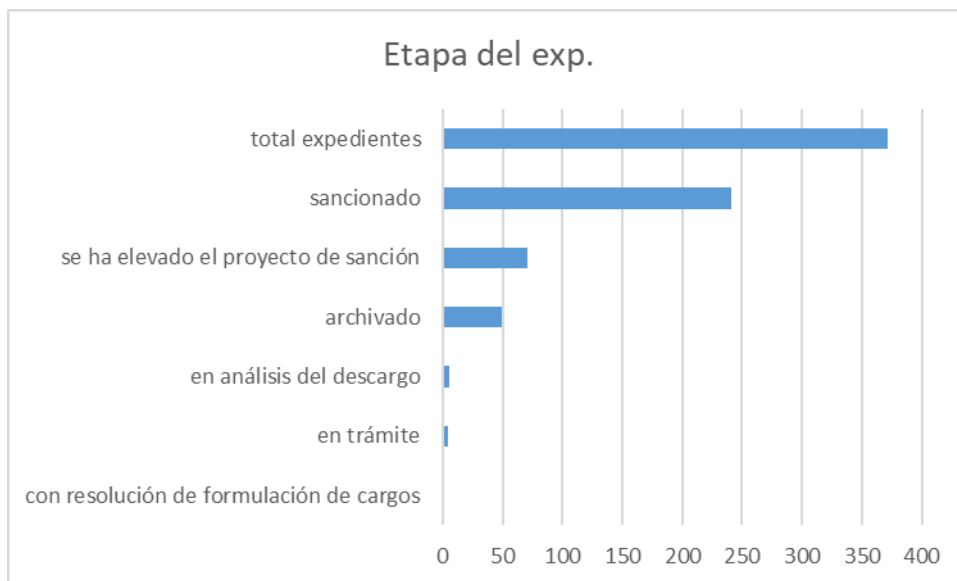
Expedientes período 2017 a 2023	
Por indicador	Cantidad de expedientes
anual	102
semestral	152
trimestral	82
periodicidad	2
estimados	28
facturación	6
total	372



Setenta y cinco (75) expedientes corresponden a “bonificación automática”.

La etapa de tramitación en la que se encontraban los expedientes para el período estudiado se resume de la siguiente manera:

Etapa	Cantidad
con resolución de formulación de cargos	1
en trámite	4
en análisis del descargo	6
archivado	49
se ha elevado el proyecto de sanción	71
sancionado	241
total expedientes	372

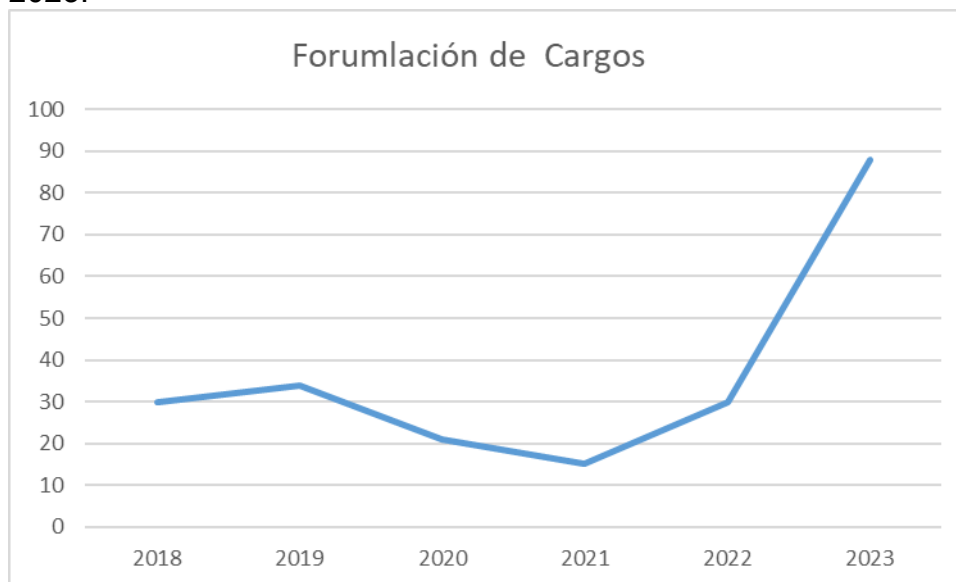


Formulación de cargos.

En el siguiente cuadro se muestra la cantidad de formulación de cargos que se realizaron por año desde el 2018 al 2023.

Año	Formulación de Cargos
2018	30
2019	34
2020	21
2021	15
2022	30
2023	88

Se visualiza un incremento sustancial en la cantidad de formulación de cargos en el 2023.



Si bien existe el Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) que es el sistema integrado de caratulación, numeración, seguimiento y registración de movimientos de todas las actuaciones y expedientes del Sector Público Nacional (SPN), no hay una Base de Datos consolidada que simplifique la detección, la administración, el seguimiento y la evaluación del estado de los expedientes que la División gestiona en cuanto a los controles de calidad del servicio comercial de las distribuidoras de electricidad.

Para los doscientos treinta y ocho (238) expedientes que tienen una formulación de cargo, el promedio de tiempo que transcurrió desde la finalización del período que correspondió analizar hasta la fecha de la resolución de formulación de cargo, es del orden de un (1) año. Para los expedientes que abarcan períodos de análisis que

finalizan en 2023 y 2024, el promedio de dicho tiempo baja a menos de cuatro (4) meses.

III.6.- Seguimiento de Observaciones.

Observación pendiente de regularización, correspondiente al Departamento.

Informe UAI N° 20/2017:

Observación IV.1.- La División de Calidad Comercial (DCC) no posee procedimientos internos relacionados a los procesos de monitoreo y cierre de sucursales, en los que se detallen las tareas realizadas por cada uno de los agentes intervinientes en dichos procesos, los formularios a completar, las bases de datos utilizadas, etc. Estos procesos se vienen realizando desde el año 2010 para el caso del monitoreo y desde el año 2011 para el caso de cierre de sucursales.

IV.- OBSERVACIONES:

I.- Los procedimientos de los procesos que realiza el Departamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica (DDCEE) no están actualizados, y no contemplan el uso del sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE).

V.- RECOMENDACIONES:

1) Confeccionar y actualizar con las tareas realizadas con el sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) los procedimientos relacionados con los procesos de control y seguimiento de la calidad del servicio comercial de las empresas distribuidoras de electricidad.

En dicha actualización, es recomendable agregar una descripción detallada de las tareas y operaciones realizadas, estableciendo tiempos y responsables en cada una, indicando los puntos críticos de control, y las bases de datos y seguimiento de expedientes. Tener presente los principios de mejora continua.

VI.- OPINIÓN DEL AUDITADO:

Cabe mencionar que una versión preliminar del presente informe fue puesta en conocimiento del sector auditado mediante el memorándum ME-2024-131082531-APN-UAI#ENRE. Asimismo, dicha versión difiere de la definitiva, dado que se han considerado válidas las argumentaciones aportadas, las cuales se transcriben a continuación respetando el orden de la respuesta del auditado:

"En el presente se realiza la opinión del auditado respecto del Informe UAI preliminar remitido mediante ME- 2024-131082531-APN-UAI#ENRE.

II.- ALCANCE

Las tareas de campo se desarrollaron entre los meses de mayo y octubre de 2024.

OPINIÓN DEL AUDITADO:

No se desarrollaron tareas de campo en la División Calidad del Servicio Comercial.

III.6.- Seguimientos de Observaciones.

Observación pendiente de regularización, correspondiente al Departamento. Informe UAI N° 20/2017:

Observación IV.1.- La División de Calidad Comercial (DCC) no posee procedimientos internos relacionados a los procesos de monitoreo y cierre de sucursales, en los que se detallen las tareas realizadas por cada uno de los agentes intervinientes en dichos procesos, los formularios a completar, las bases de datos utilizadas, etc. Estos procesos se vienen realizando desde el año 2010 para el caso del monitoreo y desde el año 2011 para el caso de cierre de sucursales.

OPINIÓN DEL AUDITADO:

El personal asignado a las tareas relacionadas con el control de las Sucursales Comerciales, respetan el procedimiento elaborado por la División Calidad de Servicio Comercial, identificado como "001 - Sucursales - Procedimiento de Inspección.docx", y el cual se adjunta al presente.

IV.- OBSERVACIONES:

I.- Los procedimientos de los procesos que realiza el Departamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica (DDCEE) no están actualizados, y no contemplan el uso del sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE).

OPINIÓN DEL AUDITADO:

La División cuenta con procesos de trabajo documentados en los cuales, se describen las acciones / tareas que deben realizarse para desarrollar cada una de las tareas que le son

inherentes a la misma para dar cumplimiento a sus misiones y funciones; los cuales se adjuntan al presente.

1. 001 - Semestrales - Procedimiento Carga Información.docx
2. 001 - Sucursales - Procedimiento de Inspección.docx
3. 000 - Call Center - Procedimiento General.docx
4. 001 - Call Center - Procedimiento Carga Información Mensual.docx
5. 002 - Call Center - Procedimiento Realiza Sorteo de Grabaciones.docx
6. 003 - Call Center - Procedimiento Carga Grabaciones.docx
7. 000 - SIDyAA - Procedimiento General.docx

II.- No hay una Base de Datos consolidada que simplifique la detección, la administración, el seguimiento y la evaluación del estado de los expedientes que el Departamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica (DDCEE) gestiona en cuanto a los controles de calidad del servicio comercial de las distribuidoras de electricidad

OPINIÓN DEL AUDITADO:

La UAI no solicitó ni dio indicio alguno respecto de ello. Sin perjuicio de ello, se le hace saber a esa Unidad que, la División Calidad del Servicio Comercial dispone de una BASE DE DATOS para la administración, seguimiento, detección y evaluación del estado de los Expedientes de la citada División. La planilla en formato Microsoft Excel que esa Unidad cita en su Informe (punto VII.- CONCLUSIÓN), fue extraída de la citada base. Toda la gestión de la División desde el año 2017 a la fecha, se basa en esa base de datos.

Se adjunta el Diagrama Entidad-Relación de la Base de Datos de la División en el archivo "Base de Datos.pdf", adjunto al presente.

V.- RECOMENDACIONES:

1) Confeccionar y actualizar con las tareas realizadas con el sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) los procedimientos relacionados con los procesos de control y seguimiento de la calidad del servicio comercial de las empresas distribuidoras de electricidad.

OPINIÓN DEL AUDITADO:

Tal como lo expreso esa Unidad en el punto III.3 - Dotación de personal de la División Servicio Comercial, en su Informe UAI N° 05-22 la División estaba conformada por QUINCE (15) Agentes, y a la fecha, uno de los seis agentes abocados a las tareas específicas de la División fue desvinculado del Ente.

La situación verificada, en cuanto a personal, desde el año 2022 a la fecha, hace que la actualización de los procedimientos no tenga la relevancia que tuvo adaptar los procesos de control, levantar el atraso, priorizando la señal para con las Distribuidoras sea en tiempo y forma.

2) Desarrollar, implementar y mantener una Base de Datos única que permita seguir, registrar y evaluar las sanciones y los expedientes vinculados con los controles de la calidad del servicio comercial de las empresas distribuidoras de electricidad.

OPINIÓN DEL AUDITADO:

Como se expresó, la División posee una Base de Datos para la gestión de los Expedientes, su administración, detección de alarmas y seguimiento.

VII.- CONCLUSIÓN:

De la revisión practicada se considera que el Departamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica (DDCEE) ha ejecutado en forma razonable los procesos a su cargo relacionados con el control de la calidad del servicio comercial de las empresas de distribución de energía eléctrica conforme el contrato de concesión y la normativa aplicable. Hay una evidente evolución positiva en cuanto a la disminución de los tiempos empleados en la resolución de expedientes en el transcurso de los años analizados.

OPINIÓN DEL AUDITADO:

La última auditoría realizada, por la UAI, a la División de Calidad Servicio Comercial, fue en el año 2022 relacionada con los indicadores de control de sucursales. Es decir, en general cada auditoría se correspondía con un indicador, de todos aquellos que son controlados en la división. En esta auditoría en particular, se solicitó la información del total de los indicadores controlados (Conexiones, Suspensiones, Rehabilitaciones, Reclamos Comerciales, Facturación Estimada, SIDYAA, Control de Sucursales Comerciales, Call Center, etc.).

Asimismo, considerando la disminución de personal, el incremento de tareas asignada a la división, tales como (Intercambio de Información con la PROVINCIA DE BUENOS AIRES, CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES, SECRETARÍA DE ENERGÍA, BANCO MUNDIAL, BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO, REVISIÓN QUINQUENAL TARIFARIA, FACTOR DE POTENCIA, etc.), se evidencia una considerable disminución de los tiempos de tramitación de todos los expedientes de control que se tramitan en la división, alcanzando valores inferiores a los 3 meses de demora en la tramitación. Se adjunta archivo de la evolución de los tiempos de tramitación de todos los indicadores comerciales.

Por lo tanto, y de acuerdo a lo señalado anteriormente, el DDCEE y la DCSC, no comparte lo expresado por esa Unidad al señalar se han ejecutado en forma razonable los procesos relacionados con el control de la calidad del servicio comercial. En este sentido, y desde el punto de vista de la División Calidad Servicio Comercial (DCSC) y el Departamento de Distribución y Comercialización de la Energía Eléctrica (DDCEE), no existen demoras en los tiempos de tramitación en todos los controles realizados por la DCSC

No obstante, deberá realizar las acciones necesarias con el fin de resolver las dos (2) observaciones formuladas, una que tiene que ver con la elaboración y actualización de los procedimientos, y la otra con el desarrollo, implementación y mantenimiento de una base de datos consolidada que abarque los procesos que son responsabilidad del Departamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica (DDCEE). En una primera etapa y en forma transitoria, se entiende que la información brindada por el DDCEE en un archivo del programa informático "Microsoft Excel" puede ser la forma para contar de forma rápida con una base, mientras se continua con la elaboración de la definitiva.

OPINIÓN DEL AUDITADO:

Está a disposición de la UAI la base de datos de gestión de la División Calidad del Servicio Comercial."

VII.- COMENTARIOS A LA OPINIÓN DEL AUDITADO:

Las tareas de campo no implican necesariamente el traslado al lugar físico del sector auditado, que en este caso se encuentra en un edificio diferente a la sede de esta UAI. Se han realizado indagando en la información recopilada mediante solicitudes al sector, la presente en archivos y bases del ENRE, en los antecedentes, y en las comunicaciones telefónicas establecidas por medio de memos, correos electrónicos y llamados telefónicos.

Con respecto al desarrollo de una Base de Datos única que permita seguir, registrar y evaluar las sanciones y los expedientes vinculados con los controles de la calidad del servicio comercial de las empresas distribuidoras de electricidad, se dan por válidas la información y argumentaciones brindadas por el sector, con la recomendación de la perfección de la misma incluyéndola en el procedimiento observado, acorde a las reglas del arte.

VIII.- CONCLUSIÓN:

De la revisión practicada se considera que el Departamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica (DDCEE) ha ejecutado en forma razonable los procesos a su cargo relacionados con el control de la calidad del servicio comercial de las empresas de distribución de energía eléctrica conforme el contrato de concesión y la normativa aplicable. Hay una evidente evolución positiva en cuanto a la disminución de los tiempos empleados en la resolución de expedientes en el transcurso de los años analizados.

No obstante, deberá realizar las acciones necesarias con el fin de resolver la observación formulada, que tiene que ver con la elaboración y actualización de los procedimientos.



Ing. Alexandro Branko OKMACA
Unidad de Auditoría Interna
Ente Nacional Regulador de la Electricidad