

# **INFORME UAI N° 11-08 de la UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA**

## **CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO**

- Contenido ..... Pág. 1
- Informe Ejecutivo ..... Pág. 3
- Informe Analítico ..... Pág. 6

**INFORME UAI N° 11-18 de la UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA  
CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO**

Buenos Aires, septiembre de 2018

A: SEÑORES DIRECTORES  
c.c. Secretaría del Directorio

**CONTENIDO**

DE: UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

**INFORME EJECUTIVO**

**INFORME ANALÍTICO**

**I.- OBJETO**

**II.- ALCANCE**

**III.- COMENTARIOS Y CONSIDERACIONES**

**III.1.-** Reglamentaciones y Normas de Aplicación

**III.2.-** Dotación de Personal **III.3.-** Manuales de Procedimiento

**III.4.-** Descripción del Abordaje del Control de la Calidad del Servicio Técnico

**III.5.-** Control de la Calidad del Servicio Técnico Antes de la RTI

**III.5.1.-** Tramitación de la Orden de Cálculo por Apartamentos Antes de la RTI

**III.5.2.-** Tramitación de los Incumplimientos en el Relevamiento y Procesamiento de la información – Período Anterior a la RTI

**III.6.-** Control de la Calidad del Servicio Técnico Después de la RTI

**III.6.1.-** Tramitación de la Orden de Cálculo por Apartamentos Después de la RTI

**III.6.1.1.-** Apertura de Expedientes

**III.6.1.2.-** Análisis de Expedientes

**III.6.1.3.-** Revisión Semestral del Desempeño de EDENOR S.A. y EDESUR S.A.

**III.6.2.-** Tramitación de Incumplimientos Después de la RTI

**III.6.3.-** Afectación Extraordinaria de la Prestación del Servicio

**III.7.-** Plan Operativo Anual (POA)

**III.8.-** Memo de Respuesta a Oficios Judiciales

**III.8.-** Observaciones de Informes Anteriores

**IV.- OBSERVACIONES**

**V.- RECOMENDACIONES**

**VI.- OPINIÓN DEL AUDITADO**

**VII.- CONCLUSIÓN**

**ANEXO 01**

**ANEXO 02**

**ANEXO 03**

**ANEXO 04**

**ANEXO 05**

**INFORME UAI N° 11-18 de la UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA  
CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO**

Buenos Aires, septiembre de 2018

A: SEÑORES DIRECTORES  
c.c. Secretaría del Directorio

**INFORME EJECUTIVO**

DE: UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

**I.- OBJETO**

Analizar la gestión de la División de Calidad de Servicio Técnico (CST), dependiente del Departamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica (DDCEE), en lo referente al control de la Calidad del Servicio Técnico de las Empresas Distribuidoras.

**II.- ALCANCE**

Se analizará la gestión de la División Calidad de Servicio Técnico (CST) en lo referido al desarrollo y ejecución de los siguientes Procesos:

- Medición de Interrupciones con equipos Registradores de Eventos de Tensión (RET).
- Dictado de Órdenes de Cálculo de Indicadores y Bonificaciones por Apartamientos del Semestre.
- Imposición de Sanciones por incumplimientos en el relevamiento y procesamiento de la información semestral.
- Respuestas de Oficios Judiciales en el marco del Decreto N° 1172/2003.

A los efectos del análisis, se utilizará la información presente en distintos expedientes consultados en los cuerpos físicos y/o en la Base de "Seguimiento de Expedientes" del Sistema Lotus Notes, como así también la información suministrada por el DDCEE.

Se verificará el grado de cumplimiento de las metas previstas en los Planes Operativos Anuales (POA) y las observaciones pendientes de regularización de informes anteriores que estén relacionadas con los procesos antes mencionados.

Se considerará la aplicación de los Objetivos Estratégicos correspondientes comunicados en los Lineamientos para el Planeamiento UAI 2018, elaborados por SIGEN.

El examen se realizará de acuerdo con las normas de Auditoría Interna Gubernamental aprobadas por Resolución N° 152/02 SGN.

Con el objetivo de lograr continuidad con el informe anterior, se seleccionará como período analizado todo lo actuado desde marzo de 2015 hasta febrero de 2018, sin embargo, se realizará especial hincapié en los procesos ejecutados en el período posterior a la implementación de la Revisión Tarifaria Integral (RTI).

En el siguiente cuadro se detallan los semestres de control analizados:

**Tabla 1 - Alcance del Proyecto de Auditoría**

Período	Semestre	Desde	Hasta
Anterior a la RTI	38°	01/03/2015	31/08/2015
	39°	01/09/2015	28/02/2016
	40°	01/03/2016	31/08/2016
	41°	01/09/2016	28/02/2017
Posterior a la RTI	42°	01/03/2017	31/08/2017
	43°	01/09/2017	28/02/2018

(Las tareas de campo se realizaron entre los meses de mayo y julio de 2018)

### III.- COMENTARIOS Y CONSIDERACIONES

Se detallan en el Informe Analítico.

### IV.- OBSERVACIONES:

**IV.I.-** Se observa que, contrariamente a lo establecido en los puntos 5.2.4 y 5.2.5 del "Procedimiento Para el Dictado de la Orden de Cálculo de Indicadores y Bonificaciones por Apartamientos del Semestre- PSTFM01", varios de los expedientes mensuales de fuerza mayor correspondientes al período anterior a la RTI no han sido enviados a Archivo a pesar de contar con el Dictan Técnico-Legal realizado por el DDCEE.

El detalle con el total de expedientes en dicha situación será puesto en conocimiento del Departamento mediante Memorándum.

**IV.II.-** Si bien se encuentran las bonificaciones automáticas ejecutadas por las empresas distribuidoras para los semestres 42° y 43°, se observa que la División de Calidad de Servicio Técnico (CST) aún no ha emitido los correspondientes Anteproyectos de Orden de Cálculo, donde instruye a las empresas a calcular y bonificar las diferencias a los usuarios en función a las interrupciones invocadas que no han sido aprobadas por el Ente.

**IV.III.-** Tal como se mencionara anteriormente, las nuevas implementaciones que impactaron directamente sobre los procesos mencionados, están siendo actualizadas en los procedimientos de CST. En tal sentido surgen nuevos procesos de control, tales como las afectaciones extraordinarias en la prestación del servicio, el análisis de interrupciones invocadas por inversiones en MT y BT, o eventos climáticos particulares. Dichos procesos no cuentan con sus respectivos procedimientos.

#### **V.- RECOMENDACIONES:**

**V.I.** Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Procedimiento PSTFM01, se recomienda relevar y actualizar el estado de los expedientes de Fuerza Mayor en la Base SISPROGEN del Sistema Lotus Notes.

Si bien en la actualidad se utiliza el Sistema Documental de Gestión Electrónica (GDE), se entiende procedente las registraciones en Lotus Notes a los efectos del ordenamiento de las actuaciones en el mencionado Sistema.

**V.II.-** Con el fin de evitar acumulación en la emisión de las Resoluciones de los distintos períodos de control, se recomienda a la División de Calidad de Servicio Técnico (CST) encarar las acciones necesarias para elevar cuanto antes los Anteproyectos pendientes.

**V.III.-** Se recomienda a la División CST, desarrollar los sub-procedimientos asociados a los nuevos procesos de control, particularmente a las afectaciones extraordinarias en la prestación del servicio, el análisis de interrupciones invocadas por inversiones en MT y BT, y eventos climáticos particulares.

#### **VI.- OPINIÓN DEL AUDITADO:**

Se detalla en el Informe Analítico.

#### **VII.- CONCLUSIÓN:**

Vista la Opinión del Auditado, esta Unidad no tiene comentarios adicionales que enunciar, por lo cual se da por finalizado el presente Proyecto de Auditoría. No obstante, se recuerda al DDCEE que deberá tener en cuenta las observaciones y recomendaciones aquí formuladas.

**INFORME UAI N° 11-18 de la UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA  
CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERTVICIO TÉCNICO**

Buenos Aires, septiembre de 2018

A: SEÑORES DIRECTORES  
c.c. Secretaría del Directorio

**INFORME ANALÍTICO**

DE: UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

**I.- OBJETO**

Analizar la gestión de la División de Calidad de Servicio Técnico (CST), dependiente del Departamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica (DDCEE), en lo referente al control de la Calidad del Servicio Técnico de las Empresas Distribuidoras.

**II.- ALCANCE**

Se analizará la gestión de la División Calidad de Servicio Técnico (CST) en lo referido al desarrollo y ejecución de los siguientes Procesos:

- Medición de Interrupciones con equipos Registradores de Eventos de Tensión (RET).
- Dictado de Órdenes de Cálculo de Indicadores y Bonificaciones por Apartamientos del Semestre.
- Imposición de Sanciones por incumplimientos en el relevamiento y procesamiento de la información semestral.
- Respuestas de Oficios Judiciales en el marco del Decreto N° 1172/2003.

A los efectos del análisis, se utilizará la información presente en distintos expedientes consultados en los cuerpos físicos y/o en la Base de "Seguimiento de Expedientes" del Sistema Lotus Notes, como así también la información suministrada por el DDCEE.

Se verificará el grado de cumplimiento de las metas previstas en los Planes Operativos Anuales (POA) y las observaciones pendientes de regularización de informes anteriores que estén relacionadas con los procesos antes mencionados.

Se considerará la aplicación de los Objetivos Estratégicos correspondientes comunicados en los Lineamientos para el Planeamiento UAI 2018, elaborados por SIGEN.

El examen se realizará de acuerdo con las normas de Auditoría Interna Gubernamental aprobadas por Resolución N° 152/02 SGN.

Con el objetivo de lograr continuidad con el informe anterior, se seleccionará como período analizado todo lo actuado desde marzo de 2015 hasta febrero de 2018, sin embargo, se

realizará especial hincapié en los procesos ejecutados en el período posterior a la implementación de la Revisión Tarifaria Integral (RTI).

En el siguiente cuadro se detallan los semestres de control analizados:

**Tabla 1 - Alcance del Proyecto de Auditoría**

Período	Semestre	Desde	Hasta
Anterior a la RTI	38°	01/03/2015	31/08/2015
	39°	01/09/2015	28/02/2016
	40°	01/03/2016	31/08/2016
	41°	01/09/2016	28/02/2017
Posterior a la RTI	42°	01/03/2017	31/08/2017
	43°	01/09/2017	28/02/2018

(Las tareas de campo se realizaron entre los meses de mayo y julio de 2018)

### III.- COMENTARIOS Y CONSIDERACIONES

#### III.1.- Reglamentaciones y Normas de Aplicación

✓ **Contratos de Concesión – Artículo 25.-**

*La DISTRIBUIDORA deberá cumplimentar las siguientes obligaciones:*

- a) Prestar el SERVICIO PÚBLICO dentro del ÁREA, conforme a los niveles de calidad detallados en el "Subanexo 4", teniendo los USUARIOS los derechos establecidos en el respectivo REGLAMENTO DE SUMINISTRO.

.....

✓ **Resoluciones ENRE N° 63/2017 y 64/2017**, del 1 de febrero de 2017.

ARTÍCULO 27.- Aprobar el ANEXO XVI, de este acto del que forma parte integrante, se sustituye al Subanexo 4 "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones" del Contrato de Concesión....

✓ **ANEXO XVI de las Res. ENRE N° 63/217 y 64/2017.**

A partir de la entrada en vigencia del cuadro tarifario que surja de la Revisión Tarifaria Integral (RTI), para el período 2017-2021, los controles y las respectivas metodologías de evaluación de la calidad de servicio y aplicación de sanciones se regirán por el procedimiento que se describe en el presente Subanexo.

En el caso que el inicio del semestre de control no coincida con la fecha de entrada en vigencia de la RTI, será de aplicación a partir del primer semestre de control inmediato posterior a dicha fecha. La fecha de inicio de los semestres de control son el 1 de marzo y el 1 de septiembre de cada año, respectivamente.<sup>1</sup>

.....

El servicio técnico involucra la frecuencia y la duración de las interrupciones en el suministro.

.....

✓ **Resolución ENRE N° 527/1996**, del 17 de septiembre de 1996.

<sup>1</sup> Dado que la fecha de entrada en vigencia del a RTI fue el 01/02/2017, el primer semestre posterior a esta fecha corresponde al 42°, iniciado el 01/03/2017.



ARTICULO 1.- Aprobó la reglamentación para los controles de la Calidad del Servicio Técnico BASE METODOLOGICA PARA EL CONTROL DEL SERVICIO TÉCNICO DURANTE LA ETAPA 2 que integra como anexo la presente resolución y que tendrá vigencia a partir del día 1° de Septiembre de 1996 para las empresas distribuidoras "EDENOR S.A." y "EDESUR S.A." y del día 22 de diciembre de 1996 para la empresa distribuidora "EDELAP S.A."

.....

ARTICULO 3.- La presente resolución reemplaza y deja sin efecto el Anexo I - BASE METODOLOGICA PARA EL CONTROL DEL SERVICIO TÉCNICO- aprobado por la Resolución ENRE N° 25/93 y su modificatoria la Resolución ENRE N° 138/94, a partir de los días y respecto de las empresas indicadas en el artículo precedente.

.....

✓ **Resolución ENRE N° 2/1998**, del 7 de enero de 1998.

ARTICULO 1.- Aprobó el modelo de datos con que "EDENOR S.A.", "EDESUR S.A." y "EDELAP S.A." deberán presentar la información relativa a los índices de calidad, tanto del producto y servicio técnico, como del servicio comercial que se define en el anexo de la presente Resolución.

.....

ARTICULO 3.- La totalidad de la información a que se refiere la presente Resolución deberá ser entregada al ENRE con anterioridad al último día hábil del mes siguiente al de cierre de cada período a que corresponden los datos informados....

.....

ARTICULO 5.- Las Distribuidoras deberán bonificar, a los usuarios afectados, los importes resultantes de la aplicación de las penalidades establecidas en los puntos 5.5.3.1, 5.5.3.2, 5.5.3.3 y 5.5.3.4 del Subanexo 4 del Contrato de Concesión.....

.....

ARTICULO 7.- Reemplazar, a partir de la fecha de aplicación del referido modelo de datos establecida en el artículo 6 precedente, las tablas incluidas en los puntos 6.1 y 6.2 del Anexo de la Resolución ENRE N° 527/96 por el citado modelo de datos, así como también los plazos de entrega establecidos en los puntos 2.4, 5 y 6.1 de la citada Resolución serán reemplazados por los establecidos en el artículo 3 precedente.

.....

✓ **Actas Acuerdo** firmadas por las distribuidoras EDENOR S.A. y EDESUR S.A. con la Unidad de Renegociación y Análisis de Contratos de Servicios Públicos (UNIREN), ratificadas por los Decretos N° 1957/2006 y N° 1959/2006, respectivamente.

En el Anexo III de estas Actas se presentan los indicadores globales SAIFI y SAIDI y se describe la metodología utilizada para el cálculo de los mismos. Además, se definen los valores de referencia, los cuales representan el promedio del período 2000-2003 (semestres 8° a 15°).

### III.2.- Dotación de Personal

La División Calidad de Servicio Técnico (CST) se encuentra conformada por cuatro (4) agentes: tres (3) ingenieros (uno de los cuales ocupa el cargo de Jefe de División) y un (1) abogado.

Según lo manifestado por el DDCEE con respecto a la distribución de funciones, en lo referente al análisis de incumplimientos de Calidad de Servicio Técnico y al análisis de los Desvíos RET, hay un ingeniero responsable para cada una de las distribuidoras, los cuales a su vez realizan un control cruzado que posteriormente es verificado por el Jefe de División. Con relación al resto de las tareas, se las distribuyen de acuerdo a la carga de trabajo del personal.

Asimismo, corresponde señalar que colaboran con la División tres (3) profesionales pertenecientes al Departamento, entre los que se encuentran dos (2) ingenieros y un (1) abogado.

### III.3.- Manuales de Procedimiento

Los Procedimientos y Sub-procedimientos referidos al Control de la Calidad del Servicio Técnico originariamente fueron tramitados en el Expediente ENRE N° 22343 y aprobados por la Disposición ENRE N° 12/2009 de fecha 18/03/09. A continuación se muestra el detalle de los mismos:

**Tabla 2 - Procedimiento y Sub-Procedimientos de Apartamientos:**

<i>Tipo de Documento</i>	<i>Código</i>	<i>Descripción</i>
<i>Procedimiento</i>	<i>PSTFM01</i>	<i>PROCEDIMIENTO PARA EL DICTADO DE LA ORDEN DE CALCULO DE INDICADORES Y BONIFICACIONES POR APARTAMIENTOS DEL SEMESTRE.</i>
<i>Sub-procedimiento</i>	<i>SSTFM01</i>	<i>SUB-PROCEDIMIENTO PARA CUMPLIMENTAR LA FORMULACION DE CARGOS</i>
<i>Sub-procedimiento</i>	<i>SSTFM02</i>	<i>SUB-PROCEDIMIENTO PARA CUMPLIMENTAR EL DICTAMEN TECNICO LEGAL DEL MES</i>
<i>Sub-procedimiento</i>	<i>SSTFM03</i>	<i>SUB-PROCEDIMIENTO PARA CUMPLIMENTAR LA ORDEN DE CÁLCULO DEL SEMESTRE</i>

**Tabla 3 - Procedimiento y Sub-Procedimientos de Incumplimientos en el Relevamiento y Procesamiento de la información:**

<i>Tipo de Documento</i>	<i>Código</i>	<i>Descripción</i>
<i>Procedimiento</i>	<i>PSTIN01</i>	<i>PROCEDIMIENTO PARA LA IMPOSICIÓN DE LA SANCIÓN POR INCUMPLIMIENTO EN EL RELEVAMIENTO Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DEL SEMESTRE.</i>
<i>Sub-procedimiento</i>	<i>SSTIN01</i>	<i>SUB-PROCEDIMIENTO PARA CUMPLIMENTAR LA AUDITORIA DE EXTRACCION DE DATOS</i>
<i>Sub-procedimiento</i>	<i>SSTIN02</i>	<i>SUB-PROCEDIMIENTO PARA CUMPLIMENTAR EL ANALISIS DE INCONSISTENCIAS EN LA INFORMACION Y VERIFICACION DEL CALCULO DE BONIFICACIONES POR APARTAMIENTOS</i>
<i>Sub-procedimiento</i>	<i>SSTIN03</i>	<i>SUB-PROCEDIMIENTO PARA CUMPLIMENTAR LA VERIFICACIÓN DE LA INFORMACION DE LAS INTERRUPCIONES DETECTADAS POR LOS REGISTRADORES DE EVENTOS DE TENSION (RET)</i>
<i>Sub-procedimiento</i>	<i>SSTIN04</i>	<i>SUB-PROCEDIMIENTO PARA CUMPLIMENTAR LA FORMULACIÓN DE CARGOS POR INCUMPLIMIENTOS EN EL RELEVAMIENTO Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN</i>
<i>Sub-procedimiento</i>	<i>SSTIN05</i>	<i>SUB-PROCEDIMIENTO PARA CUMPLIMENTAR LA PROPUESTA DE SANCION POR INCUMPLIMIENTOS EN EL RELEVAMIENTO Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN</i>

Asimismo, se desarrollaron oportunamente las aplicaciones informáticas que dan soporte a los procesos mencionados, tanto en lo que se refiere a los cálculos de sanciones por apartamientos, incluyendo el análisis de casos de fuerza mayor invocados por las distribuidoras, como los de incumplimientos en el procesamiento de la información y en el deber de informar. Asociados a dichas aplicaciones se elaboraron tanto el Manual del Usuario del Aplicativo Informático de Calidad de Servicio Técnico (ASTD001) como su correspondiente Diagrama de Flujo (ASTD002).

#### Consideraciones:

Tal como se desarrollará a lo largo del informe, la implementación de la RTI introdujo cambios sustanciales en lo referido a los controles realizados por la División de Calidad del Servicio Técnico (CST). En tal sentido, y a partir de la aprobación de la Disposición de Directorio N° 53/2018, en la cual se aprueba la "Guía para la elaboración de procedimientos del ENRE (2018)" y el "Circuito para la aprobación de procedimientos", el Departamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica (DDCEE), y sus divisiones, en particular la División de Calidad de Servicio Técnico (CST), se encuentran trabajando en la reelaboración y actualización de los procedimientos mencionados.

En una primera estimación, el cronograma previsto para la actualización de los mismos demandaría doce (12) meses aproximadamente.

### **III.4.- Descripción del Abordaje del Control de la Calidad del Servicio Técnico**

Dado que la Revisión Tarifaria Integral (RTI) introdujo cambios sustanciales en lo referido al Control de la Calidad del Servicio Técnico, se analizarán los procesos en forma separada según la fecha de implementación de la misma.

### **III.5.- Control de la Calidad del Servicio Técnico Antes de la RTI**

En los siguientes dos (2) acápite se describirá como era la metodología utilizada por el DDCEE para llevar a cabo los procesos referidos a los Apartamientos e Incumplimientos durante el período anterior a la implementación de la RTI, y se verificará el estado en el que se encuentra la tramitación de los expedientes correspondientes a los semestres del citado período.

Nota: Si bien esta metodología ya no es utilizada, se explica a los fines de compararla con la nueva implementada a partir de la RTI.

#### **III.5.1.- Tramitación de la Orden de Cálculo por Apartamientos Antes de la RTI**

##### Metodología utilizada:

*El proceso que se llevó a cabo por el DDCEE para realizar la tramitación de las Órdenes de Cálculo por Apartamientos antes de la implementación de las Resoluciones ENRE N° 63/2017 y N° 64/2017 se resume en los siguientes pasos:<sup>2</sup>*

- Mensualmente se abre un expediente para cada una de las empresas distribuidoras donde se gestionan las interrupciones por fuerza mayor ocurridas durante el mes en curso, en los cuales se archiva la información enviada por las empresas de acuerdo a los requerimientos normativos.
- Una vez finalizado el mes, el DDCEE realiza un análisis técnico de cada uno de los casos invocados por la distribuidora como caso fortuito o fuerza mayor y decide su aceptación o rechazo.

---

<sup>2</sup> Estos pasos representan un resumen de la metodología establecida en el Procedimiento PSTFM01 y sus correspondientes Sub-procedimientos.

- Mediante Resolución DDCEE, el Departamento notifica a la distribuidora el resultado del análisis y expone la justificación de cada rechazo.
- En caso de corresponder, la empresa presenta el descargo, el cual es analizado por el DDCEE, quien posteriormente elabora un informe Técnico-Legal, obteniendo un reporte con el resumen final del mes. Dicho informe es incorporado mediante memorándum al expediente mensual.
- Los pasos anteriores se repiten para cada uno de los seis (6) meses que componen el semestre de control.
- Una vez finalizado el semestre, se abre un nuevo expediente y se elabora un "Dictamen Técnico-Legal del Semestre" con la información obtenida en cada uno de los expedientes mensuales.
- Se elabora el Proyecto de Resolución de Orden de Cálculo, el cual es analizado por la Asesoría Jurídica y posteriormente enviado al Directorio, quien emite la Resolución ENRE definitiva. Mediante esta Resolución, se ordena a la distribuidora a que realice el cálculo de los indicadores de la Calidad del Servicio Técnico a nivel de suministro y de las multas (bonificaciones) asociadas, excluyendo de dicho cálculo las interrupciones aprobadas por el ENRE como originadas en causales de caso fortuito o fuerza mayor.
- La distribuidora envía el cálculo de las bonificaciones del semestre al ENRE.
- El DDCEE incorpora el monto de la multa por Apartamientos en la Base de Sanciones.
- Por último, la distribuidora presenta un "Informe de Auditoría de Acreditación de Bonificaciones". El DDCEE verifica la correcta acreditación y elabora un informe con el resultado del análisis.

Como resumen se puede expresar que, para realizar la gestión de los Apartamientos, el DDCEE procedía a la apertura de un (1) expediente semestral y seis (6) expedientes mensuales (fuerza mayor) para cada una de las empresas distribuidoras.

A continuación se analizará el estado en el cual se encuentra la tramitación de los expedientes semestrales y mensuales de los semestres anteriores a la RTI.

#### Estado de los expedientes de Apartamientos (Semestrales):

Del relevamiento efectuado se observa que la totalidad de los semestres comprendidos en el período anterior a la RTI cuentan con la Elevación del Anteproyecto realizada por parte del DDCEE, sin embargo, se detectan semestres en los cuales aún falta emitir la Resolución ENRE de Orden de Cálculo, los cuales se detallan a continuación para cada una de las empresas distribuidoras:

- EDENOR S.A.: Semestres 35°, 37°, 38°, 39°, 40° y 41°.
- EDESUR S.A.: Semestres 37°, 38°, 39°, 40° y 41°.

Cabe mencionar que los semestres 39°, 40° y 41° fueron tramitados conjuntamente en un mismo Anteproyecto de Orden de Cálculo.

#### Consideraciones:

En base a lo relevado, se observa que, en lo que respecta a la gestión del DDCEE, todos los semestres se encuentran con el Anteproyecto elevado. Sin embargo, corresponde distinguir

que para los semestres 39°, 40° y 41°, el Anteproyecto de Orden de Cálculo elevado no cuenta con los casos de fuerza mayor analizados por la División, sino que mediante el mismo se instruye a la empresa a calcular las bonificaciones con el objetivo de que el ENRE analice posteriormente las diferencias.

Se consultó al DDCEE la razón por la cual se unificó la tramitación de los tres (3) semestres en un mismo Anteproyecto, quien contestó lo siguiente:

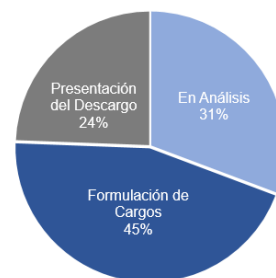
*“Con el objeto de disminuir los atrasados en el dictamen de las órdenes de cálculo y, de ese modo, las bonificaciones a los usuarios no resulten demoradas, se procedió a unificar los semestres 39, 40 y 41, utilizando los mismos criterios establecidos en las Resoluciones ENRE N° 63/2017 y N° 64/2017. El análisis de la fuerza mayor correspondiente a estos semestres se realizará sin demorar los semestres posteriores a la RTI”.*

#### Estado de los Expedientes de Fuerza Mayor (Mensuales):

De la base SISPROGEN del Sistema Lotus Notes, se filtraron los expedientes por “Grupo de Control / Fuerza Mayor” y se observó que existen, para el período anterior al a RTI, un total de ciento veintisiete (127) expedientes mensuales abiertos clasificados según su estado de la siguiente manera:

**Tabla 4 - Estado de los Expedientes de Fuerza Mayor según Base SISPROGEN (meses anteriores a la RTI)**

Estado	Cantidad de Expedientes
En Análisis	39
Formulación de Cargos	57
Presentación del Descargo	31
<b>TOTAL</b>	<b>127</b>



#### Consideraciones:

De acuerdo a lo establecido en los puntos 5.2.4 y 5.2.5 del procedimiento PSTFM01, una vez realizado el Dictamen Técnico-Legal del mes, se lo incorpora al expediente mediante un Memorándum. Luego el expediente mensual pasa a Archivo.

Del análisis realizado por esta Unidad se observa que varios de los expedientes indicados en la tabla 4 deberían estar con el estado “En Archivo” ya que los mismos cuentan con el Dictamen Técnico-Legal realizado.

A modo de ejemplo, en el Anexo I se presentan algunos de los casos detectados.

Por lo antes expuesto, esta Unidad recomienda actualizar el estado de los expedientes mensuales de Fuerza Mayor.

#### **III.5.2.- Tramitación de los Incumplimientos en el Relevamiento y Procesamiento de la Información – Período Anterior a la RTI.**

##### Metodología utilizada:

El proceso llevado a cabo por el DDCEE para realizar la tramitación de los Incumplimientos antes de la implementación de las Resoluciones ENRE N° 63/2017 y N° 64/2017 se resume a continuación:<sup>3</sup>

Una vez dictada la orden de cálculo del semestre en cuestión y realizada la bonificación por parte de la distribuidora (de acuerdo a lo detallado en el acápite anterior), el DDCEE realiza lo siguiente:

- Verifica el cálculo de bonificaciones y analiza la consistencia de la información.
- Verifica la información relevada mediante los Registradores de Eventos de Tensión (RET).
- Controla la información correspondiente al canal excepcional.
- Verifica del cumplimiento en los plazos de entrega de la información al Ente en función a lo establecido en la normativa vigente.
- Analiza los incumplimientos incurridos por la distribuidora respecto a la auditoría de extracción de datos (solo para los semestres pares).

Toda esta información es recopilada en un expediente semestral por empresa y posteriormente utilizada por el Departamento para realizar una "Planilla de Evaluación de Incumplimientos" donde se pondera cada uno de los ítems mencionados según su grado de significancia en el monto de la sanción a aplicar. En base a los resultados obtenidos se formulan cargos a la empresa mediante Resoluciones DDCEE.

En caso de que la empresa no acepte los cargos formulados, la misma realiza el correspondiente Descargo, el cual es analizado por el DDCEE, quien elabora un Informe Técnico y un Dictamen Jurídico. Por último, el sector realiza la elevación del Anteproyecto de Sanción, el cual es analizado por la Asesoría Jurídica para luego emitirse la Sanción mediante Resolución ENRE.

#### Estado de los expedientes de Incumplimientos:

Dado que el DDCEE cuenta con una observación "En Trámite" referida a los tiempos de tramitación de los expedientes de incumplimientos, el estado de los mismos se analizará en el acápite III.9.- en el cual se repasan las observaciones del sector pendientes de regularización.

### **III.6.- Control de la Calidad del Servicio Técnico Después de la RTI**

Según lo expresado en el nuevo sub-anexo 4, para la medición de la Calidad del Servicio Técnico durante este período se utilizan la combinación de indicadores globales del sistema junto con indicadores individuales por usuario.

Los indicadores globales del sistema son dos (2):

- el SAIFI, que representa la cantidad de interrupciones que afectaron a los usuarios en promedio, y se calcula como el total de usuarios interrumpidos en "n" interrupciones/total de usuarios abastecidos.

---

<sup>3</sup> Estos pasos representan un resumen de la metodología establecida en el Procedimiento PSTIN01 y sus correspondientes Sub-procedimientos.



- el SAIDI, que representa la duración total de interrupción que afectó a los usuarios en promedio, y se calcula como el total de horas-usuario interrumpidos en "n" interrupciones/total de usuarios abastecidos.

La evolución de estos indicadores incide en la determinación de las sanciones por apartamientos de los indicadores individuales.

Los indicadores individuales determinan la aplicación de sanciones en función de los apartamientos que se registren respecto a cada usuario en particular.

#### Expedientes de seguimiento de la RTI:

Con el fin de gestionar y canalizar la información relacionada a los cambios surgidos a partir de la implementación de la RTI, el DDCEE abrió un (1) expediente al efecto para cada una de las empresas distribuidoras, según el detalle que se muestra en el siguiente cuadro:

**Tabla 6 – Expedientes RTI**

Expediente N°:	Empresa	Fecha Apertura	Descripción
48.640	EDENOR S.A.	03/04/2017	edenor s.a. - Implementación de la Resolución N° 63/2017 y sus modificatorias
48.641	EDESUR S.A.	03/04/2017	edesur s.a. - Implementación de la Resolución N° 64/2017 y sus modificatorias

Cabe mencionar que en estos expedientes se encuentra información referida a las tres (3) calidades que conforman el Departamento. En lo que respecta específicamente a la Calidad del Servicio Técnico se destacan las siguientes actuaciones:

- Notas con fecha 10/04/2017, donde el Área de Aplicación y Administración de Normas Regulatorias (AANR) informa a cada una de las empresas distribuidoras, los plazos y la forma en la cual deberán presentar la información al Ente en función a lo dispuesto en el punto 3.2. del ANEXO XVI de las Resoluciones ENRE N° 63/2017 y N° 64/2017 referido a la "Afectación de la Prestación del Servicio por Inversiones en MT y BT destinadas a mejoras de calidad en la red" y a "Eventos Climáticos Particulares".
- Notas con fecha 08/05/2017 donde el Directorio del ENRE pone en conocimiento a cada una de las empresas distribuidoras del "Procedimiento para el Cálculo y Acreditación de las Bonificaciones Automáticas y Diferencias a los Usuarios", de aplicación obligatoria a los apartamientos semestrales en los niveles de la Calidad del Servicio Técnico producidos a partir del 1 de marzo de 2017 (comienzo del semestre 42°).

En los siguientes dos (2) acápites se describirá todo lo referido al control de los Apartamientos e Incumplimientos en el período posterior a la RTI.

#### **III.6.1.- Tramitación de las Órdenes de Cálculo por Apartamientos Después de la RTI**

### Descripción de la Metodología Utilizada:

La tramitación de las Órdenes de Cálculo por Apartamientos en el período posterior a la implementación de la RTI se gestiona en función a los parámetros establecidos en el nuevo Sub-anexo 4 (ANEXO XVI de las Res. ENRE N° 63/2017 y 64/2017) y a los lineamientos establecidos en el Procedimiento indicado en el acápite anterior, notificado por el Directorio a las empresas el 08/05/2017.

El principal cambio que sufrió el proceso respecto al período anterior fue la aplicación del concepto de "Bonificación Automática".

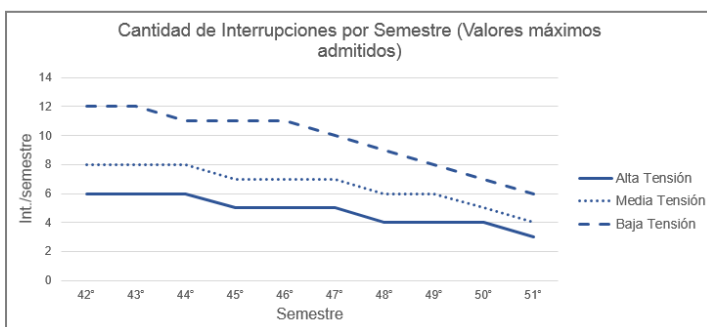
Tal como se mencionó previamente, antes de la implementación de la RTI, el ENRE primero analizaba todos los casos de Fuerza Mayor invocados por la empresa correspondientes al semestre de control y posteriormente emitía la Resolución de Orden de Cálculo, mediante la cual instruía a la distribuidora a realizar el cálculo y la posterior bonificación a los usuarios excluyendo del mismo los casos aceptados por el ENRE, los cuales eran notificados como Anexo en la misma Resolución.

Con la RTI se invirtió el proceso, es decir, una vez finalizado el semestre de control, la empresa realiza automáticamente el cálculo de la bonificación y la acreditación a los usuarios y posteriormente remite los resultados al ENRE, quien analiza los casos de fuerza mayor que la empresa excluyó de dicho cálculo.<sup>4</sup> En caso de que el Ente no apruebe todos los casos invocados por la empresa, mediante Resolución se la notifica e instruye a realizar nuevamente el cálculo de la bonificación definitiva y a acreditar las diferencias correspondientes a los usuarios.

Para mayor entendimiento, en el ANEXO II se presenta un esquema donde se resume la secuencia del proceso antes y después de la RTI.

### Senderos de Reducción de los Indicadores Individuales:

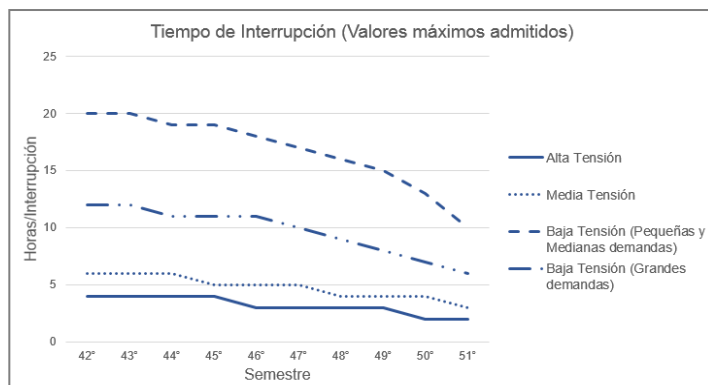
Con la RTI las empresas distribuidoras están obligadas a mejorar el servicio brindado a los usuarios. Según lo establecido en el nuevo Sub-anexo 4, los niveles de Calidad de Servicio Técnico a nivel de usuario referidos a la "frecuencia de interrupciones" y al "tiempo máximo de interrupción" se tornan más exigentes en la medida que transcurren los semestres, es decir, para el último semestre del quinquenio 2017-2021 (semestre 51), los límites a partir de los cuales las empresas deben bonificar a los usuarios serán un 50% inferiores a los límites del primer semestre de dicho período (semestre 42), Tal como se muestra en los siguientes gráficos:



<sup>4</sup> Además de los casos de Fuerza Mayor, también se analizan los casos invocados por la empresa referidos a interrupciones originadas por "inversiones en MT y BT destinadas a mejorar la calidad de la red" y a "eventos climáticos particulares", tal como se establece en las notas N° 125381 y 125382 enviadas a las distribuidoras el 10/04/2017.



*Nota: El sendero de Baja Tensión incluye a las pequeñas, medianas y bajas demandas.*



Los valores objetivo establecidos para el semestre 51° son los valores correspondientes a la Etapa 2 del Sub-anexo 4 del contrato de concesión originario.

#### Senderos de Reducción de los Indicadores Globales:

Los indicadores globales SAIFI y SAIDI también presentan senderos de reducción, los cuales, a partir de la RTI, son calculados en forma independiente para cada partido/comuna perteneciente a cada empresa.

Estos senderos se determinan mediante una fórmula (incluida en el sub-anexo 4) que contempla los valores de los indicadores al comienzo y al final del quinquenio 20217-2021 (semestres 42° y 51° respectivamente) según el siguiente detalle:

- El punto de partida para cada sendero (semestre 42°) corresponde al promedio del SAIDI y SAIFI de cada partido/comuna de los semestres 36°, 37°, 38° y 39°.
- El valor objetivo (semestre 51°) corresponde al promedio del SAIDI y SAIFI de los semestres 8° a 15° de cada partido/comuna.

En el Anexo II se detallan los cuadros con los senderos de reducción SAIDI y SAIFI de cada partido/comuna para cada una de las empresas distribuidoras.

Tal como se mencionó anteriormente, la bonificación que recibe un usuario depende tanto del resultado de los indicadores individuales como de los globales, ya que en el cálculo dicha bonificación es multiplicada por un factor (factor semestral) que contempla el desempeño del SAIFI y SAIDI del semestre en relación a los valores proyectados en el sendero.

El factor semestral es el siguiente:

$$\text{Factor Semestral} = \frac{\text{SAIDI}}{\text{Sendero SAIDI}} \times 0,7 + \frac{\text{SAIFI}}{\text{Sendero SAIFI}} \times 0,3$$

Puede observarse que, en la medida que los indicadores globales se alejan de los senderos, el factor semestral toma valores mayores a uno (1), aumentando de esta manera el monto

bonificado. Además, resulta interesante observar que dicho factor aplica mayor penalización a los desvíos en el indicador SAIDI, relacionado a la duración de las interrupciones.

#### Plazos establecidos con la RTI:

A partir de lo establecido en el nuevo Sub-anexo 4 y en el "Procedimiento para el Cálculo y Acreditación de las Bonificaciones Automáticas", se elaboraron los siguientes cuadros donde se resumen los plazos que deberán respetar las distribuidoras para cumplimentar cada etapa del proceso.

Una vez finalizado el semestre de control los plazos son los siguientes:

**Tabla 7 - Tiempos Requeridos correspondientes a la Bonificación Automática**

Etapa	Descripción	Plazo
1	Cálculo de la Bonificación Automática por parte de la distribuidora.	Sesenta (60) días corridos desde la finalización del semestre de control.
2	Acreditación del monto en las cuentas de los usuarios.	Diez (10) días hábiles administrativos posteriores al plazo estipulado para el cálculo (etapa 1).
3	Depositar los importes correspondientes a los usuarios dados de baja en cumplimiento de la Resolución ENRE N° 171/2000.	Ídem anterior.
4	Presentar al Ente el resultado de los cálculos y de las bonificaciones realizadas.	Ídem anterior.
5	Informar al Ente el cumplimiento del proceso de acreditación de la bonificación automática mediante documentación certificada por auditor externo o contador público independiente.	Ídem anterior.

Luego de la etapa 5, el ENRE verifica el cálculo y emite la Resolución de Orden de Cálculo. Los plazos de las etapas posteriores son los siguientes:

**Tabla 8 - Tiempos Requeridos correspondientes a la Bonificación Definitiva**

Etapa	Etapa	Plazo
6	Cálculo de la Bonificación Definitiva	Diez (10) días hábiles administrativos desde la fecha de notificación de la Resolución ENRE.
7	Acreditación de las diferencias a los usuarios	Veinte (20) días hábiles administrativos desde la fecha de notificación de la Resolución ENRE.
8	Depositar los importes correspondientes a las diferencias de los usuarios dados de baja en cumplimiento de la Resolución ENRE N° 171/2000.	Ídem anterior.
9	Informar el cumplimiento del proceso de acreditación de la bonificación definitiva mediante documentación certificada por auditor externo o contador público independiente.	Ídem anterior.

#### **III.6.1.1.- Apertura de Expedientes**

A los fines seguimiento de los Apartamientos, el DDCEE abre al efecto dos (2) expedientes por empresa para cada uno de los semestres de control. En uno de ellos se recopila toda la información enviada por la empresa y en el otro se gestiona la correspondiente Orden de Cálculo.

En el siguiente cuadro se exponen los expedientes abiertos posteriores a la RTI:

**Tabla 9 – Expedientes de Apartamientos posteriores a la RTI**

Sem.:	Empresa	Expte. N°:	Descripción
42	EDENOR	48840	edenor s.a. - Información de la Calidad del Servicio Técnico - 42° semestre.
		51407	Orden de Cálculo de indicadores definitivos y bonificaciones asociadas por la calidad del servicio técnico correspondiente al semestre 42 de la etapa 2 (marzo 2017 - agosto 2017) de la distribuidora edenor s.a.
	EDESUR	48980	edesur s.a. - Información de la Calidad del Servicio Técnico - 42° semestre.
		51358	Orden de Cálculo de indicadores definitivos y bonificaciones asociadas por la calidad del servicio técnico correspondiente al semestre 42 de la etapa 2 (marzo 2017 - agosto 2017) de la distribuidora edesur s.a.
43	EDENOR	50188	edenor s.a. - Información de la Calidad del Servicio Técnico - 43° semestre.
	EDESUR	50189	edesur s.a. - Información de la Calidad del Servicio Técnico - 43° semestre.

▪ Otros expedientes complementarios:

Según lo manifestado por la División, además de los expedientes indicados en el cuadro anterior, para realizar la gestión de los apartamientos se procede a la apertura de:

- Seis (6) expedientes de fuerza mayor (uno para cada mes del semestre).
- Un (1) expediente de interrupciones por inversiones de BT o MT (semestral).
- Un (1) expediente de interrupciones por eventos climáticos particulares (semestral).

El detalle correspondiente a los semestres 42° y 43° se muestra en el siguiente cuadro:

**Tabla 10 – Expedientes de los casos invocados por las empresas**

Sem.	mes	EDENOR S.A.			EDENOR S.A.		
		Fuerza Mayor	Inversiones BT o MT	Eventos Climáticos Particulares	Fuerza Mayor	Inversiones BT o MT	Eventos Climáticos Particulares
42°	mar-17	48981	51328	(*)	48982	(*)	(*)
	abr-17	48983			49029		
	may-17	49157			49319		
	jun-17	49320			49497		
	jul-17	49496			49615		
	ago-17	49886			49887		
43°	sep-17	50149	51329	51330	50191	51332	51331
	oct-17	50337			50472		
	nov-17	50491			50679		
	dic-17	50680			50718		
	ene-18	50828			51147		
	feb-18	51155			51239		

Los casos en los que figura (\*) hacen referencia a que, durante ese período la empresa no invocó interrupciones asociadas al descriptor, por lo tanto, no se abrieron los expedientes correspondientes.

### III.6.1.2.- Análisis de Expedientes

A los fines de verificar el cumplimiento de los tiempos de tramitación indicados en la tabla 7 del acápite III.6.1.-, y en general el cumplimiento de los nuevos controles establecidos en la normativa, se examinaron físicamente y por Lotus Notes los expedientes correspondientes a los semestres 42° y 43° tanto para EDENOR S.A. como para EDESUR S.A. El análisis de los mismos se detalla a continuación:

#### **Semestre 42° - EDENOR S.A.:**

Para el presente trabajo, se relevaron todos los expedientes de EDENOR S.A. correspondientes al semestre 42°.

- Expediente N° 48840 correspondiente a información de la CST:

Del relevamiento del citado expediente valen las siguientes aclaraciones:

- Se observa que la empresa envió al DDCEE en tiempo y forma la información mensual y semestral en función a lo establecido en la Resolución ENRE N° 02/1998.
- El 23/11/2017 EDENOR S.A. remitió al DDCEE información sobre los cálculos de las bonificaciones automáticas y adjuntó tabla con el resumen de los montos y la cantidad de usuarios bonificados.
- Con respecto al cumplimiento del proceso de acreditación de las bonificaciones mediante documentación certificada por auditor externo o contador público independiente, la empresa remitió al DDCEE dicha información el 20/12/2017.
- El 02/01/2018 la empresa remitió al DDCEE el comprobante del depósito realizado en función a las bonificaciones de los usuarios dados de baja, en cumplimiento con la Resolución ENRE N° 171/2000.
- La última actuación del expediente corresponde a un Informe Técnico de Acreditación donde se detalla un cuadro con el total de bonificaciones acreditadas e informadas por la empresa, las cuales se diferencian según destino (usuarios activos, no activos y dados de baja).

Del análisis de este expediente se concluye que EDENOR S.A. ha cumplido con la ejecución de las bonificaciones automáticas a los usuarios y con el envío de información al ENRE. Sin embargo, la misma fue remitida con leves demoras en función a los plazos establecidos en la tabla 7.

- Expedientes de Fuerza Mayor:

En base a la información contenida en los seis (6) expedientes de fuerza mayor del semestre 42° se elaboró el siguiente cuadro:

**Tabla 11 - EDENOR S.A. – Expedientes de fuerza mayor correspondientes al semestre 42°**

Sem.	mes	Expte. N°:	Fecha Formulación de Cargos	Resolución DDCEE N°:	Total casos invocados por la empresa	Total casos aceptados por el ENRE	Tiempo en meses
42°	Mar-17	48981	08/11/2017	50/2017	96	22	7,3
	Abr-17	48983	19/12/2017	65/2017	24	16	7,7
	May-17	49157	26/12/2017	67/2017	27	20	6,9
	Jun-17	49320	15/01/2018	05/2018	25	14	6,5
	Jul-17	49496	15/02/2018	13/2018	34	21	6,5
	Ago-17	49886	15/02/2018	14/2018	37	27	5,5

Se observa que todos los meses del semestre cuentan con formulación de cargos, las cuales fueron emitidas por el DDCEE en un tiempo promedio cercano a los siete (7) meses desde la finalización del mes en cuestión, el cual se considera razonable. Con respecto a los casos de fuerza mayor, se observa que durante el semestre 42° la empresa invocó un total de doscientos cuarenta y tres (243) casos, los cuales el Ente aprobó ciento veinte (120), es decir, menos del 50% de los casos.

- Expediente N° 51328 referido a las interrupciones por inversiones en MT o BT:

En función a lo relevado se observa que este expediente se encuentra sin actuaciones ya que a la fecha todavía no se ha realizado el informe con los casos invocados por la empresa referidos a interrupciones ocasionadas por inversiones en MT o BT. Si bien estas interrupciones se van analizando informáticamente en la medida que las empresas las comunican, resta realizar el informe que resuma los casos aceptados y rechazados por el Ente.

Cabe mencionar que, según lo manifestado por la División, a diferencia de los casos de fuerza mayor, el análisis de las interrupciones por inversiones en MT o BT se realiza una vez finalizado el semestre de control y no mes a mes como en el caso de fuerza mayor.

- Expediente N°51407 referido a la Orden de Cálculo:

Se examinó este expediente, y se observó que el mismo está conformado solamente por copias de los análisis de fuerza mayor realizados ante los casos invocados por la empresa. Según lo manifestado por la División, aún no se ha encarado la realización del Memorándum con la elevación del Anteproyecto de Orden de Cálculo del semestre dado que para ello es necesario contar con el análisis de todos los casos invocados por la empresa y, tal como se indicó en el punto anterior, aún falta el resultado del análisis de los casos de interrupciones por inversiones.

#### **Semestre 42° - EDESUR S.A.:**

Para el presente trabajo, se relevaron todos los expedientes de EDESUR S.A. correspondientes al semestre 42°.

- Expediente N° 48980 correspondiente a información de la CST:

Del relevamiento del citado expediente valen las siguientes aclaraciones:

- Se observa que la empresa envió al DDCEE en tiempo y forma la información mensual y semestral en función a lo establecido en la Resolución ENRE N° 02/1998.
- El 09/11/2017 EDESUR S.A. remitió al DDCEE información sobre los cálculos de las bonificaciones automáticas y adjuntó tabla con el resumen de los montos y la cantidad de usuarios bonificados.
- Con respecto al cumplimiento del proceso de acreditación de las bonificaciones mediante documentación certificada por auditor externo o contador público independiente, la empresa remitió al DDCEE dicha información el 22/11/2017.
- El 16/03/2018 el DDCEE notificó a la empresa que no había remitido el comprobante del depósito efectuado correspondiente a los usuarios dados de baja en función a la Resolución ENRE N° 171/2000 e intimó a presentarlo en el transcurso de cinco (5) días hábiles administrativos. La empresa remite el comprobante el día 22/03/2018.
- Al igual que el expediente de EDENOR S.A. La última actuación corresponde a un Informe Técnico de Acreditación donde se detalla un cuadro con el total de bonificaciones acreditadas e informadas por la empresa, las cuales se diferencian según destino (usuarios activos, no activos y dados de baja).

Del análisis de este expediente se concluye que si bien EDESUR S.A. ha cumplido con la ejecución de las bonificaciones automáticas a los usuarios y con el envío de información al ENRE, los envíos los ha realizado con leves demoras en función a los plazos establecidos en la tabla 7 incluida en el apartado III.6.1.- del presente informe.

• Expedientes de Fuerza Mayor:

En base a la información contenida en los seis (6) expedientes de fuerza mayor del semestre 42° se elaboró el siguiente cuadro:

**Tabla 12 - EDESUR S.A. – Expedientes de fuerza mayor correspondientes al semestre 42°**

Sem.	mes	Expte. N°:	Fecha Formulación de Cargos	Resolución DDCEE N°:	Total casos invocados por la empresa	Total casos aceptados por el ENRE	Tiempo en meses
42°	Mar-17	48982	28/11/2017	56/2017	275	1	8,0
	Abr-17	49029	04/12/2017	61/2017	3810	0	7,2
	May-17	49319	11/12/2017	62/2017	30	0	6,4
	Jun-17	49497	27/12/2017	68/2017	10	0	5,9
	Jul-17	49615	27/12/2017	69/2017	4	0	4,9
	Ago-17	49887	15/01/2018	06/2018	8	0	4,5

Se observa que todos los meses del semestre cuentan con formulación de cargos, además se observa que el tiempo de tramitación de las mismas fue disminuyendo en la medida que pasaban los meses de control, llegando a 4,5 meses para agosto de 2017. Con respecto a los

casos de fuerza mayor, se observa que durante el semestre 42° la empresa invocó un total de 4137 casos, los cuales el Ente aprobó solamente uno (1), es decir, el 0,02% de los casos.

Cabe mencionar según lo manifestado por la División, la gran cantidad de casos invocados por EDESUR S.A. corresponden a eventos de "Ola de Calor" los cuales no fueron aprobados por el ENRE como casos de fuerza mayor.

- Expediente N°51358 referido a la Orden de Cálculo:

A diferencia de lo visto para EDENOR S.A., dado que durante el semestre 42° EDESUR S.A. no invocó interrupciones por eventos climáticos particulares ni por inversiones en BT o MT, la División pudo encarar la correspondiente Orden de Cálculo ya que contaba con todas las interrupciones invocadas analizadas (solo las de fuerza mayor).

Según lo relevado, la última actuación del expediente corresponde a la Elevación del Anteproyecto de Resolución de Orden de Cálculo, el cual tiene fecha 23/05/2018.

#### **Semestre 43° - EDENOR S.A.:**

Para el presente trabajo, se relevaron todos los expedientes de EDENOR S.A. correspondientes al semestre 43°.

- Expediente N° 50188 correspondiente a información de la CST:

Del relevamiento del citado expediente valen las siguientes aclaraciones:

- Se observa que la empresa envió al DDCEE en tiempo y forma la información mensual y semestral en función a lo establecido en la Resolución ENRE N° 02/1998.
- El 07/05/2018 EDENOR S.A. remitió al DDCEE información sobre los cálculos de las bonificaciones automáticas y adjuntó tabla con el resumen de los montos y la cantidad de usuarios bonificados.
- Con respecto al cumplimiento del proceso de acreditación de las bonificaciones mediante documentación certificada por auditor externo o contador público independiente, la empresa remitió al DDCEE dicha información el 11/05/2018. Con igual fecha remitió el comprobante del depósito realizado en función a la Resolución ENRE N° 171/2000.

Se observa que EDENOR S.A. ha cumplido con la ejecución de las bonificaciones automáticas a los usuarios y con el envío de información al ENRE en los tiempos establecidos en la tabla 7.

*Nota: Según lo manifestado por la División, el expediente referido a la Orden de Cálculo correspondiente al semestre 43° todavía no se encuentra creado ya que el mismo se abre una vez que se encuentran analizados todos los casos de fuerza mayor del semestre, los cuales están en proceso de análisis. Además, falta analizar las interrupciones originadas por inversiones y eventos climáticos particulares (expedientes N° 51329 y N° 51330)*

#### **Semestre 43° - EDESUR S.A.:**



Para el presente trabajo, se relevaron todos los expedientes de EDESUR S.A. correspondientes al semestre 43°.

- Expediente N° 50189 correspondiente a información de la CST:

Del relevamiento del citado expediente valen las siguientes aclaraciones:

- Se observa que la empresa envió al DDCEE en tiempo y forma la información mensual y semestral en función a lo establecido en la Resolución ENRE N° 02/1998.
- El 15/05/2018 EDESUR S.A. remitió al DDCEE información sobre los cálculos de las bonificaciones automáticas y adjuntó tabla con el resumen de los montos y la cantidad de usuarios bonificados.
- Con respecto al cumplimiento del proceso de acreditación de las bonificaciones mediante documentación certificada por auditor externo o contador público independiente, la empresa remitió al DDCEE dicha información el 28/05/2018. Dos (2) días después remitió el comprobante del depósito realizado en función a la Resolución ENRE 171/2000.

Se observa que EDESUR S.A. ha cumplido con la ejecución de las bonificaciones automáticas a los usuarios y con el envío de información al ENRE en los tiempos establecidos en la tabla 7.

*Nota: Al igual que lo sucedido con EDENOR S.A., el expediente referido a la Orden de Cálculo correspondiente al semestre 43° todavía no se encuentra creado ya que el mismo se abre una vez que se han analizados todos los casos de fuerza mayor del semestre, los cuales están en proceso de análisis. Además, falta analizar las interrupciones originadas por inversiones y eventos climáticos particulares (expedientes N° 51331 y N° 51332)*

#### Análisis de Interrupciones Originadas por Inversiones en MT y BT y Eventos Climáticos Particulares:

Dado que a la fecha aún no se han realizado los análisis referidos a estos casos para los semestres 42° y 43°, se consultó al DDCEE detallar la metodología correspondiente, quien contestó lo siguiente:

*Eventos Climáticos Particulares: Se analiza en primera instancia el cumplimiento de los parámetros establecidos en la resolución (cantidad de usuarios, progresión de las reposiciones y fechas de las interrupciones), luego se analiza que los antecedentes que informa la distribuidora permitan incluir las interrupciones como eventos climáticos, y por último se analiza la coherencia geográfica entre las interrupciones declaradas y la ubicación de las afectaciones.*

*Inversiones en MT y BT: Se analiza informáticamente la información provista por las concesionarias. Los análisis básicos que se realizan son:*

- La información de las interrupciones con la indicación de las obras.*
- La interrupción tiene que estar clasificada como "programada", si es "forzada" se rechaza.*
- Fecha de interrupción: tiene que mantener coherencia con las fechas de las obras.*



- iv. *La obra tiene que ser informada por la distribuidora, para que las mismas puedan ser inspeccionadas por la División de Inspección Técnica (DIT).*
- v. *La fecha de interrupción tiene que ser posterior a la fecha informada por la distribuidora en el punto iv.*

Consideraciones:

En función a lo analizado en este acápite se concluye que las empresas distribuidoras han cumplido razonablemente con las tareas de bonificación automática y envío de la información correspondiente al ENTE.

Con respecto a la gestión de la División, se observa que, para el semestre 42° (finalizado el 31/08/2017) solamente se elevó el Anteproyecto de Orden de Cálculo de la empresa EDESUR S.A. El de EDENOR S.A. estaría en condiciones de elevarse ya que, como se indicó en el informe, todos los meses del semestre cuentan con los casos de fuerza mayor analizados. Para poder elevar el Anteproyecto solo resta obtener el resultado de los casos aceptados y rechazados por el Ente referidos a interrupciones por inversiones.

Para el semestre 43° (finalizado el 28/02/2018) aún no se han creado los expedientes de Orden de Cálculo ya que a la fecha no se han analizado todos los casos de fuerza mayor del semestre.

En función a lo manifestado, esta Unidad remarca la importancia de acelerar los tiempos de tramitación (principalmente en la obtención de los resultados obtenidos en función al análisis de las interrupciones invocadas por inversiones y por eventos climáticos particulares) para evitar acumulación en el dictado de las respectivas Resoluciones de Orden de Cálculo. Asimismo, se resalta la importancia de incluir en la revisión de los Procedimientos que se encuentra realizando actualmente el Departamento, la formalización de la metodología que utilizará la División para llevar a cabo dichos análisis.

### III.6.1.3.- Revisión Semestral del Desempeño de EDENOR S.A. y EDESUR S.A.

A través de su página web, el ENRE informa el resultado de las revisiones semestrales realizadas a las empresas EDENOR S.A. y EDESUR S.A. correspondiente a los semestres 42° (publicado el 23/02/2018) y 43° (publicado el 06/07/2018).

En base a los datos extraídos de ambos informes se elaboró el siguiente cuadro donde se muestra el resultado de los indicadores globales (SAIFI y SAIDI) para cada una de las empresas y el monto resultante de la bonificación automática.

**Tabla 13 – Revisión del Desempeño para los Semestres 42° y 43°**

	Semestre 42°		Semestre 43°	
	EDENOR S.A.	EDESUR S.A.	EDENOR S.A.	EDESUR S.A.
SAIFI	4,25	3,13	4,36	4,36
SAIDI	12,27	14,6	13,98	18,95
Bonificación Automática	\$ 62.696.094,70	\$ 129.222.131,77	\$ 83.992.138	\$ 167.162.274
Cantidad de usuarios bonificados	346.988	313.969	320.530	429.218

Los valores SAIFI y SAIDI indicados en el cuadro representan el promedio de los valores de cada partido/comuna. Para el cálculo de los mismos se descontaron las interrupciones invocadas por las empresas como originadas por caso fortuito o fuerza mayor.

Cabe mencionar que para ambos semestres, los valores del SAIDI y SAIFI de EDENOR S.A. son inferiores a los valores objetivos considerados en la RTI. Con respecto a los indicadores de EDESUR S.A., los mismos presentan valores inferiores para el semestre 42° y superiores para el semestre 43°.

En el Anexo IV se exponen las tablas con el resultado de los indicadores SAIFI y SAIDI para cada partido/comuna, tanto para EDENOR S.A. como para EDESUR S.A. correspondientes a los semestres 42° y 43°.

### III.6.2.- Tramitación de los Incumplimientos Después de la RTI

La principal diferencia con respecto a lo realizado en el período anterior a la RTI es que los incumplimientos por interrupciones no declaradas, es decir, las detectadas mediante equipos RET, se gestionan y sancionan en forma independiente a los incumplimientos generales relacionados a la Calidad del Servicio Técnico.

A partir de los datos suministrados por el DDCEE se elaboró el siguiente cuadro donde se exponen los expedientes asociados a los incumplimientos correspondientes a los semestres posteriores a la RTI:

**Tabla 14 – Expedientes de Incumplimientos posteriores a la RTI**

Sem.	Empresa	Expediente N°:	Descripción
42	EDENOR S.A.	51340	Incumplimientos derivados del a auditoría de interrupciones mediante registradores de eventos de tensión (RET).
		51338	Incumplimientos en el relevamiento y procesamiento de la información (punto 5.5.2 del subanexo 4).
	EDESUR S.A.	51341	Incumplimientos derivados del a auditoría de interrupciones mediante registradores de eventos de tensión (RET).
		51339	Incumplimientos en el relevamiento y procesamiento de la información (punto 5.5.2 del subanexo 4).
43	EDENOR S.A.	51393	Incumplimientos en el relevamiento y procesamiento de la información (punto 5.5.2 del subanexo 4).
	EDESUR S.A.	51394	Incumplimientos en el relevamiento y procesamiento de la información (punto 5.5.2 del subanexo 4).

Puede observarse que aún no se han creado los expedientes relacionados a las interrupciones detectadas con equipos RET correspondientes al semestre 43°, ya que, según lo manifestado por la División, dadas las rutinas de relevamiento ejecutadas por la Universidad encargada del Control, los datos son comunicados al Ente luego de siete (7) meses de realizado dicho control,

por lo tanto, los datos de las mediciones del último mes del semestre (febrero de 2018) serán obtenidos a mediados de octubre de 2018.

A continuación, se detallará lo relevado en cada uno de los expedientes mencionados en el cuadro:

- Expediente N° 51340 – Incumplimientos RET. Semestre 42° - EDENOR S.A:

En el expediente se encuentra el informe técnico correspondiente al análisis de las interrupciones no declaradas durante el semestre 42°. Se observa que durante este período se detectaron mediante equipos RET un total de 349 interrupciones con duración mayor a tres (3) minutos. Además, en dicho informe se menciona el grado de incumplimiento obtenido por EDENOR S.A. en función a los desvíos detectados.

Se observa que se encuentra realizado El Anteproyecto de Formulación de Cargos, el cual todavía no ha sido remitido a la empresa.

- Expediente N° 51341 – Incumplimientos RET. Semestre 42° - EDESUR S.A:

Tal como el expediente de EDENOR S.A., se encuentra el informe técnico donde se observa que mediante equipos RET se detectaron 267 interrupciones con duración mayor a tres (3) minutos, En este caso, también se menciona en el informe el grado de incumplimiento de la empresa, el cual resulta considerablemente superior al de EDENOR S.A.

Según lo visto en el expediente, aún no se encuentra realizada la formulación de cargos a la empresa.

- Expedientes N° 51338 y N° 51339 de EDENOR S.A. y N° 51393 y N° 51394 de EDESUR S.A.:

Con respecto a los expedientes de Incumplimientos en el Relevamiento y Procesamiento de la Información, los mismos se encuentran en análisis, sin un informe final al respecto.

### III.6.3.- Afectación Extraordinaria de la Prestación del Servicio

Según lo establecido en el nuevo Sub-anexo 4 (anexo XVI de las Resoluciones ENRE N° 63 y N° 64/2017), se considera que se ha producido una Afectación Extraordinaria de la Prestación del Servicio cuando se encuentran fuera de servicio 70.000 usuarios o más (con independencia de la duración de la interrupción) y que dicho registro se repite durante cinco (5) días consecutivos. En tales casos, los usuarios que correspondan deberán recibir un resarcimiento en los términos establecidos en el Sub-anexo.

En el siguiente cuadro se muestran los expedientes referidos a las Afectaciones Extraordinarias de la Prestación del Servicio para los semestres posteriores a la implementación de la RTI:

**Tabla 15 - Expedientes de Afectación Extraordinaria a la Prestación del Servicio**

Fecha de consulta: 06/06/2018

Semestre	Desde	Hasta	Expediente N°:	Empresa	Resolución ENRE N°:
----------	-------	-------	----------------	---------	---------------------

42	01/03/2017	31/08/2017	51180	EDENOR S.A.	118/2018
			51181	EDESUR S.A.	119/2018

Puede apreciarse que solamente se han creado los expedientes correspondientes al semestre 42°, el cual ya cuenta con la Resolución ENRE dictada para cada una de las empresas distribuidoras. Cabe mencionar que, si bien las afectaciones extraordinarias ocurridas en este semestre se sancionaron conjuntamente por estar reunidas en un mismo expediente, según lo manifestado por el DDCEE, aún no se encuentra establecido si se continuará sancionando de esta manera o si se sancionará individualmente cada afectación producida, procediendo a la apertura de un (1) expediente por evento.

A través de la Base "Seguimiento de Expedientes" del Sistema Lotus Notes, se relevaron las actuaciones de los dos (2) expedientes del semestre 42°. Con la información obtenida se elaboraron dos (2) cuadros al efecto, los cuales se adjuntan a continuación:

**Tabla 16 - Detalle de las Actuaciones del Expediente N° 51180 – EDENOR S.A.**

Fojas	Actuación	Fecha	Comentario
2-4	Informe Técnico	19/04/2018	El objeto del informe es determinar las Afectaciones en la Prestación del Servicio ocurridas durante el semestre 42°. Para esto, se expone un cuadro con el total de usuarios afectados en cada uno de los días del semestre, en el cual se resaltan los casos donde se registran más de 70.000 usuarios durante cinco (5) o más días consecutivos. <b>Se detectaron tres (3) períodos del semestre que cumplen con dicha condición.</b>
5	Memorándum DDCEE	19/04/2018	Memorándum donde se adjunta el Informe Técnico.
7-11	Anteproyecto	19/04/2018	Elevación del Anteproyecto.
11-13	Dictamen Jurídico	20/04/2018	Se concluye que la Asesoría Jurídica no tiene objeciones que formular al Anteproyecto de Resolución formulado por el DDCEE.
14-18	Resolución ENRE	23/04/2018	Mediante esta Resolución se instruye a la empresa a calcular y abonar un resarcimiento a los usuarios residenciales por cada una de las interrupciones que los hayan afectado durante los períodos en los cuales se produjeron las afectaciones.
s/n	Nota Emitida	24/04/2018	Se notifica a la empresa la Resolución ENRE.
s/n	Nota Recibida	23/05/2018	Mediante esta nota, EDENOR S.A. presenta un Recurso de Reconsideración a la Resolución ENRE dictaminada, donde cuestiona, entre otras cosas, el criterio utilizado por el DDCEE para calcular los 70.000 usuarios afectados.
s/n	Nota Recibida	28/05/2018	Nota donde se remite información correspondiente a lo solicitado en el Artículo 11 de la Resolución emitida en fojas 14-18. Además se encuentra en esta nota el detalle del monto del resarcimiento.
s/n	Nota Recibida	11/06/2018	Nota donde EDENOR S.A. remite el certificado de acreditación del resarcimiento realizado por contador público independiente.

**Tabla 17 - Detalle de las Actuaciones del Expediente N° 51181 – EDESUR S.A.**

Fojas	Actuación	Fecha	Comentario
2-5	Informe Técnico	19/04/2018	Ídem EDENOR S.A., pero en este caso se detectan <b>dos (2) períodos del semestre que cumplen con dicha condición.</b>
6	Memorándum DDCEE	19/04/2018	Memorándum donde se adjunta el Informe Técnico.

7-11	Anteproyecto	19/04/2018	Elevación del Anteproyecto.
12-14	Dictamen Jurídico	20/04/2018	Se concluye que la Asesoría Jurídica no tiene objeciones que formular al Anteproyecto de Resolución formulado por el DDCEE.
20-24	Resolución ENRE	23/04/2018	Mediante esta Resolución se instruye a la empresa a calcular y abonar un resarcimiento a los usuarios residenciales por cada una de las interrupciones que los hayan afectado durante los períodos en los cuales se produjeron las afectaciones.
s/n	Nota Emitida	24/04/2018	Se notifica a la empresa la Resolución ENRE.
s/n	Nota Recibida	31/05/2018	Nota donde se remite información en función a lo solicitado en el Artículo 1 de la Resolución ENRE emitida en fojas 20-24.

Se observa que ambas empresas han realizado las acreditaciones en función a los casos detectados e informados en las correspondientes Resoluciones ENRE, sin embargo, se observa que para el caso de EDENOR S.A., la empresa realizó un Recurso de Reconsideración, cuestionando entre otras cosas, el criterio utilizado por la División para realizar el cálculo de la cantidad de usuarios afectados. Según lo argumentado por el DDCEE, el análisis de dicho Recurso de Reconsideración está en proceso de elaboración.

Los montos de los resarcimientos por Afectaciones Extraordinarias de la Prestación del Servicio, aplicados por las empresas correspondientes al semestre 42° se muestran en el siguiente cuadro:

**Tabla 18 – Resarcimientos por empresa – Semestre 42°**

EDENOR S.A.	EDESUR S.A.
\$ 87.200.610	\$ 49.073.850

Los valores fueron extraídos del informe publicado en la página web del ENRE el 06/07/2018.

#### Consideraciones:

Dado que la “Afectación Extraordinaria en la Prestación del Servicio” es un proceso nuevo surgido del nuevo Sub-anexo 4, el mismo no se encuentra formalizado bajo un procedimiento, por lo tanto, esta Unidad recomienda encarar la realización de un Manual de Procedimiento en el cual se detalle la metodología utilizada por el sector para dar cumplimiento al mismo, el cual deberá cumplir con las pautas internas del ENRE establecidas en la reciente Disposición de Directorio N° 53/2018.

### **III.7.- Plan Operativo Anual (POA)**

De la base “Seguimiento de Expedientes” del Sistema Lotus Notes, se extrajeron las planillas POA correspondientes al cierre de los años 2015, 2016 y 2017. En el siguiente cuadro se detalla, para cada año mencionado, el número de expediente y de memorándum donde se encuentra adjunta dicha información.

**Tabla 19 – Expedientes POA**

Año	Expediente N°	Memorándum DDCEE N°
2015	42734	14/2016
2016	46260	47/2017
2017	48249	79/2018

Para el caso del DDCEE, los expedientes POA contienen los datos de las tres (3) Divisiones que componen el Departamento. A los efectos del presente Informe se analizaron los datos relacionados específicamente con la Calidad del Servicio Técnico.

En los siguientes cuadros se exponen las metas y el grado de cumplimiento para cada uno de los cuatro (4) procesos que contiene la División:

**Tabla 20 - POA 2015 – Calidad de Servicio Técnico – Expediente N° 42734**

PROCESO	PRODUCTO	DESCRIPCION	TOTAL ANUAL
1.1.1.01.- Medición de interrupciones con equipos RET	Mediciones	META: Mediciones trimestrales	1120
		Cantidad EJECUTADA	1115
		% EJECUTADO	100%
1.1.1.02.- Dictado de la Orden de Cálculo de Indicadores y Bonificaciones por apartamentos del semestre.	Proyectos de Resolución	META: Proyectos de Resolución, trimestrales	4
		Cantidad EJECUTADA	3
		% EJECUTADO	75%
1.1.1.03.- Imposición de la Sanción por incumplimiento en el relevamiento y procesamiento de la información del semestre.	Proyectos de Resolución	META: Proyectos de Resolución, trimestrales	4
		Cantidad EJECUTADA	5
		% EJECUTADO	100%
1.1.1.04.- Memo DDCEE de Respuesta a Oficio Judicial	Memo DDCEE de Respuesta a Oficio Judicial	META: Memo DDCEE de Respuesta	230
		Cantidad EJECUTADA	484
		% EJECUTADO	100%

**Tabla 21 - POA 2016 – Calidad de Servicio Técnico – Expediente N° 46260**

PROCESO	PRODUCTO	DESCRIPCION	TOTAL ANUAL
1.1.1.01.- Medición de interrupciones con equipos RET	Mediciones	META: Mediciones trimestrales	1120
		Cantidad EJECUTADA	1119
		% EJECUTADO	100%
1.1.1.02.- Dictado de la Orden de Cálculo de Indicadores y Bonificaciones por apartamentos del semestre.	Proyectos de Resolución	META: Proyectos de Resolución, trimestrales	4
		Cantidad EJECUTADA	4
		% EJECUTADO	100%
1.1.1.03.- Imposición de la Sanción por incumplimiento en el relevamiento y procesamiento de la información del semestre.	Proyectos de Resolución	META: Proyectos de Resolución, trimestrales	3
		Cantidad EJECUTADA	3
		% EJECUTADO	100%
1.1.1.04.- Memo DDCEE de Respuesta a Oficio Judicial	Memo DDCEE de Respuesta a Oficio Judicial	META: Memo DDCEE de Respuesta	240
		Cantidad EJECUTADA	1007
		% EJECUTADO	100%

**Tabla 22 - POA 2017 – Calidad de Servicio Técnico – Expediente N° 48249**

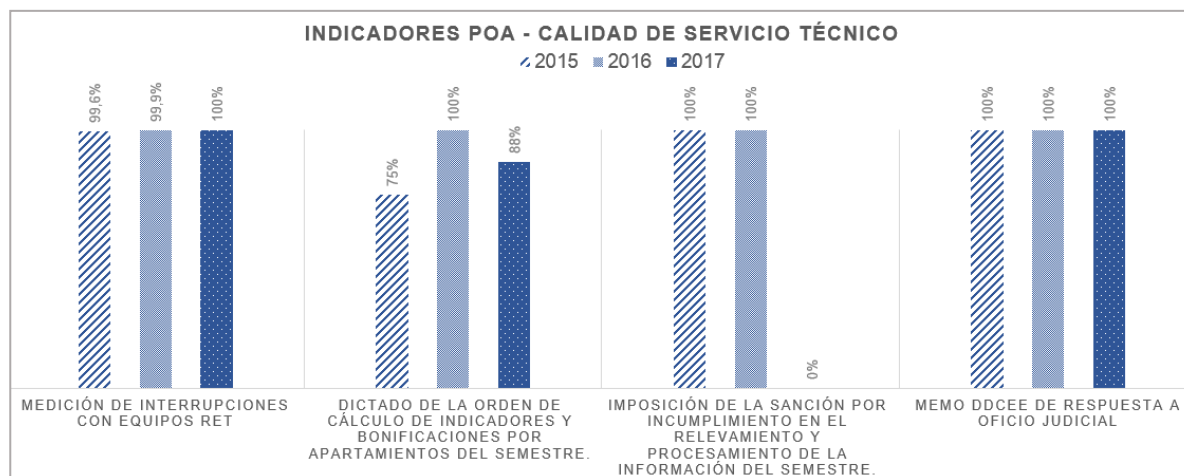
PROCESO	PRODUCTO	DESCRIPCION	TOTAL ANUAL
1.1.1.01.- Medición de interrupciones con equipos RET	Mediciones	META: Mediciones trimestrales	1120
		Cantidad EJECUTADA	1121
		% EJECUTADO	100%
1.1.1.02.- Dictado de la Orden de Cálculo de Indicadores y Bonificaciones por apartamentos del semestre.	Proyectos de Resolución	META: Proyectos de Resolución elevados antes de los 960 días. (*)	100%
		Planeado	16



		Cantidad EJECUTADA	14
		Cantidad Ejecutada en Término	14
		% EJECUTADO	88%
1.1.1.03.- Imposición de la Sanción por incumplimiento en el relevamiento y procesamiento de la información del semestre.	Proyectos de Resolución	META: Proyectos de Resolución elevados antes de los 960 días. (*)	100%
		Planeado	12
		Cantidad EJECUTADA	6
		Cantidad Ejecutada en Término	0
		% EJECUTADO	0%
1.1.1.04.- Memo DDCEE de Respuesta a Oficio Judicial	Memo DDCEE de Respuesta a Oficio Judicial	META: Memo DDCEE de Respuesta	240
		Cantidad EJECUTADA	886
		% EJECUTADO	100%

(\*) Desde el inicio del expediente: 720 días para la Resolución + 180 días del semestre + 60 días por la entrega de información = 960 días.

A continuación, se presenta, en forma gráfica, el grado de cumplimiento para cada uno de los procesos mencionados en los cuadros:



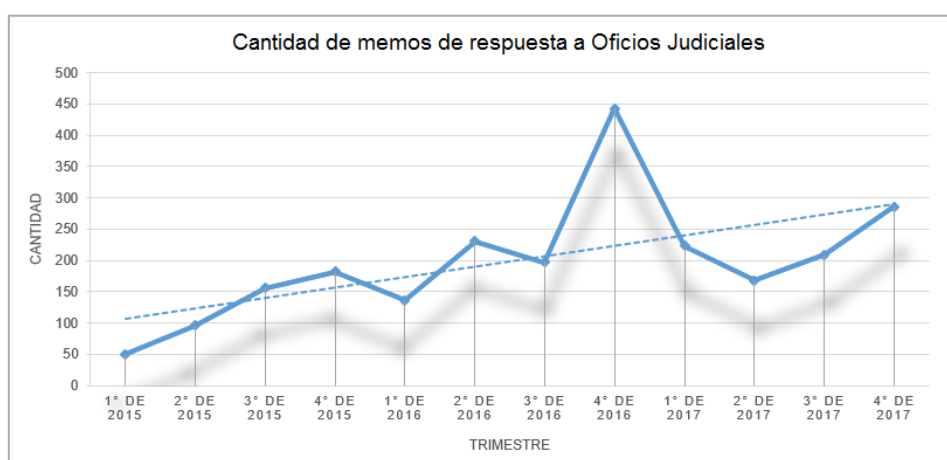
Se puede apreciar que:

- En la mayoría de los casos se observa un grado de cumplimiento razonable, superior al 80%.
- Los procesos "Medición de interrupciones con equipos RET" y "Memo DDCEE de respuesta a oficio judicial" presentan para los tres (3) años analizados un grado de cumplimiento del 100%.
- Para el año 2017, el proceso de imposición de sanción por incumplimiento presentó un grado de cumplimiento de 0%. Si bien se elevaron seis (6) Proyectos de Resolución de los doce (12) planeados al inicio de año (todos de semestres anteriores a la RTI), los mismos fueron elevados con un tiempo promedio de 1703 días, superior a la meta establecida.

### III.8.- Memo de Respuesta a Oficios Judiciales

Este proceso se incorporó en el POA en el año 2015 dado que a partir de este año la tarea se incrementó de forma tal que ha sido necesaria la dedicación primaria exclusiva de un profesional de la División CST y la eventual dedicación secundaria de distintos profesionales del DDCEE en función de la complejidad del requerimiento.

La cantidad de memorandos realizados ha aumentado considerablemente registrándose un pico de 443 Memos en el cuarto trimestre del 2016, tal como se muestra en el siguiente gráfico:



### III.9.- Observaciones de Informes Anteriores

Tal como se mencionó anteriormente, la División de Control de la Calidad del Servicio Técnico (CST) posee una observación pendiente de regularización relacionada a los tiempos de tramitación de los expedientes de incumplimientos, la cual fue formulada por esta Unidad en el informe UAI N° 06-15. El hallazgo y la acción encarada correspondiente se transcriben a continuación:

**Hallazgo:** En los expedientes de Incumplimientos, tal como ya había sido observado en informes anteriores, los tiempos de tramitación hasta la elevación de los Proyectos de Resolución ENRE de Sanción se mantienen en valores muy significativos, cercanos o mayores a los cuarenta (40) meses.

**Acción encarada 2017:** Durante el año 2017 se adaptaron los procedimientos para tramitación de los expedientes de Incumplimientos en el Relevamiento y Procesamiento de la Información. En este sentido, actualmente, en lo que respecta al DDCEE, a) Se ha sancionado hasta el semestre 33° de EDESUR S.A. y semestre 34° de EDENOR S.A.; b) se han formulado cargo para los períodos 35° al 40° de EDESUR S.A. y los períodos 35° al 39° de EDENOR S.A.

#### Comentarios:

A partir de lo relevado por esta Unidad respecto a lo indicado en la acción encarada, se detectó lo siguiente:



- En relación a lo expresado en el punto a), los expedientes de los mencionados semestres aún no se encuentran sancionados, sino que se encuentran tramitados hasta la elevación del anteproyecto de sanción. Los últimos semestres con la sanción dictada corresponden al 30° para EDESUR S.A. y al 33° para EDENOR S.A.
- En relación a lo expresado en el punto b), dichas formulaciones de cargo se encuentran asociadas exclusivamente a incumplimientos detectados mediante los equipos RET y no al total de incumplimientos.

En base a lo indicado en el ítem anterior, el DDCEE informó lo siguiente:

*“Esto fue una manera de conseguir celeridad en el tratamiento de los incumplimientos, considerando que:*

- *Se disponía la información suficiente para realizar el análisis de los desvíos RET.*
- *Que este incumplimiento no era afectado por las órdenes de cálculo.*
- *A partir de la RTI se trataría de forma diferenciada.”*

Si bien durante el año en curso no hubo avances respecto a la observación planteada, cabe aclarar que, según lo manifestado por el DDCEE, no se elevaron los Anteproyectos de Resolución de Sanción de los semestres pendientes ya que para hacerlo es necesario contar con las correspondientes Resoluciones de Orden de Cálculo dictadas, las cuales ya se encuentran elevadas.

Además, respecto a los incumplimientos RET, el Departamento manifestó que los mismos son considerados los de mayor relevancia dentro del paquete de incumplimientos que se sancionan, por lo tanto, al haber formulado cargos por estos incumplimientos, el proceso ya cuenta con un considerable grado de avance.

#### Consideraciones:

En función de lo visto en el presente acápite se resuelve mantener la observación “En Trámite” e incorporar los comentarios realizados por el DDCEE en la plataforma del SISIO con el fin de verificar su estado en una próxima etapa.

#### **IV.- OBSERVACIONES**

**IV.I.-** Se observa que, contrariamente a lo establecido en los puntos 5.2.4 y 5.2.5 del “Procedimiento Para el Dictado de la Orden de Cálculo de Indicadores y Bonificaciones por Apartamientos del Semestre- PSTFM01”, varios de los expedientes mensuales de fuerza mayor correspondientes al período anterior a la RTI no han sido enviados a Archivo a pesar de contar con el Dictan Técnico-Legal realizado por el DDCEE.

El detalle con el total de expedientes en dicha situación será puesto en conocimiento del Departamento mediante Memorándum.

**IV.II.-** Si bien se encuentran las bonificaciones automáticas ejecutadas por las empresas distribuidoras para los semestres 42° y 43°, se observa que la División de Calidad de Servicio Técnico (CST) aún no ha emitido los correspondientes Anteproyectos de Orden de Cálculo,

donde instruye a las empresas a calcular y bonificar las diferencias a los usuarios en función a las interrupciones invocadas que no han sido aprobadas por el Ente.

**IV.III.-** Tal como se mencionara anteriormente, las nuevas implementaciones que impactaron directamente sobre los procesos mencionados, están siendo actualizadas en los procedimientos de CST. En tal sentido surgen nuevos procesos de control, tales como las afectaciones extraordinarias en la prestación del servicio, el análisis de interrupciones invocadas por inversiones en MT y BT, o eventos climáticos particulares. Dichos procesos no cuentan con sus respectivos procedimientos.

#### **V.- RECOMENDACIONES**

**V.I.** Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Procedimiento PSTFM01, se recomienda relevar y actualizar el estado de los expedientes de Fuerza Mayor en la Base SISPROGEN del Sistema Lotus Notes.

Si bien en la actualidad se utiliza el Sistema Documental de Gestión Electrónica (GDE), se entiende procedente las registraciones en Lotus Notes a los efectos del ordenamiento de las actuaciones en el mencionado Sistema.

**V.II.-** Con el fin de evitar acumulación en la emisión de las Resoluciones de los distintos períodos de control, se recomienda a la División de Calidad de Servicio Técnico (CST) encarar las acciones necesarias para elevar cuanto antes los Anteproyectos pendientes.

**V.III.-** Se recomienda a la División CST, desarrollar los sub-procedimientos asociados a los nuevos procesos de control, particularmente a las afectaciones extraordinarias en la prestación del servicio, el análisis de interrupciones invocadas por inversiones en MT y BT, y eventos climáticos particulares.

#### **VI.- OPINIÓN DEL AUDITADO:**

Se detalla en el Anexo V del presente Informe.

#### **VII.- CONCLUSIÓN:**

Vista la Opinión del Auditado, esta Unidad no tiene comentarios adicionales que enunciar, por lo cual se da por finalizado el presente Proyecto de Auditoría. No obstante, se recuerda al DDCEE que deberá tener en cuenta las observaciones y recomendaciones aquí formuladas.



Ing. LUCIANO ZANOLO  
Unidad de Auditoría Interna  
Ente Nacional Regulador de la Electricidad