

**INFORME UAI N° 14-18 de la UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA
CONTROL DE LA CALIDAD DEL PRODUCTO TÉCNICO**

INFORME ANALÍTICO

I.- OBJETO

Analizar la gestión del Departamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica (DDCEE) y de la División Producto Técnico (DPT) de su dependencia, respecto del control de la Calidad del Producto Técnico de las empresas distribuidoras EDENOR S.A. y EDESUR S.A., de acuerdo con las Responsabilidades Primarias y Funciones dispuestas por el Directorio y la normativa de aplicación.

II.- ALCANCE

Se analizará el tratamiento dado por el DDCEE a los expedientes de Control de la Calidad del Producto Técnico de EDENOR S.A. y EDESUR S.A., relacionados a los siguientes Procesos:

- Mediciones / Auditorías de Producto Técnico
- Control de la Calidad del Nivel de Tensión
- Control de Reclamos Recibidos por Deficiencias en la Tensión
- Control de la Calidad de Perturbaciones en la Tensión – Armónicas y Flickers.

Se tendrá en consideración el impacto que haya tenido en estos procesos la implementación de la Revisión Tarifaria Integral (RTI).

Asimismo, se verificará el estado de las observaciones pendientes de regularización formuladas en informes anteriores.

Para los análisis y verificaciones se utilizará la información disponible en el sistema Lotus Notes, la suministrada por el DDCEE y la extraída de los expedientes de Control de la Calidad del Producto Técnico procesados en el período en análisis.

Dado que el anterior informe UAI N° 13-15 cubrió hasta el mes de septiembre de 2015, el presente Informe cubrirá el período desde octubre de 2015 hasta octubre de 2018 inclusive.

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

(Las tareas de campo se realizarán entre los meses de noviembre y diciembre de 2018).

III.- COMENTARIOS Y CONSIDERACIONES

III.1.- Reglamentaciones y Normas de aplicación

En este acápite, se hace un resumen de la normativa aplicable actualmente al Control de la Calidad del Producto Técnico.

- **ANEXO XVI de las Resoluciones ENRE N° 63/2017 y N° 64/2017**

Este anexo, aprobado por el Artículo 27, sustituye al Subanexo 4 "Normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones" del Contrato de Concesión de EDENOR S.A. y EDESUR S.A.

A continuación, se mencionan los aspectos más relevantes contenidos en el mismo que hacen al alcance del Proyecto.

2. CALIDAD DEL PRODUCTO TÉCNICO EN EL PERÍODO 2017-2021

2.1 Introducción

Los aspectos de calidad del producto técnico que se controlarán son las perturbaciones y el nivel de tensión.

Las perturbaciones que se controlarán son las fluctuaciones de tensión (flicker), y las armónicas en tensión.

...La distribuidora será responsable de mantener, para cada tipo de perturbación, un nivel razonable de compatibilidad, definido como Nivel de Referencia, que tiene un 5% de probabilidad de ser superado. Dichos valores fueron analizados en forma conjunta por el Ente y la Distribuidora durante la etapa 1...

La distribuidora deberá arbitrar los medios conducentes a:

- *Verificar los límites de emisión (niveles máximos de perturbación que un aparato puede generar o inyectar en el sistema de alimentación) para sus propios equipos y para los usuarios, compatibles con los valores establecidos en la normativa vigente (Resolución ENRE N° 99/1997 o la que la sustituya).*
- *Controlar a los Grandes Usuarios, a través de límites de emisión fijados por contrato.*

- *Impulsar, conjuntamente con el ENTE, la aprobación de normas de fabricación y su inclusión en las órdenes de compras propias y de los usuarios.*

... La distribuidora podrá penalizar a los usuarios que excedan los límites de emisión fijados, hasta llegar a la interrupción del suministro. En ambos casos deberá contar con la aprobación del ENTE.

Durante el quinquenio 2017-2021 son de aplicación los valores de compatibilidad establecidos por el ENTE, y se miden de acuerdo con la metodología de la norma vigente mencionada.

.....

Con respecto a los Niveles de Tensión, las variaciones porcentuales admitidas son +/-5% para suministros AT y +/-8% para suministros en MT y BT. Se considera que la distribuidora queda sujeta a la aplicación de sanciones si se verifica el incumplimiento de estos niveles por responsabilidad de la misma, durante un tiempo superior al TRES POR CIENTO (3%) del período en el que se efectúe la medición, el cual es como mínimo una (1) semana.

Las sanciones se aplicarán en la forma de bonificaciones en la facturación de cada usuario afectado por la mala calidad de la tensión.

Con respecto a las perturbaciones, se controlarán las fluctuaciones de tensión (Flicker) y las Armónicas en Tensión. Además, se establece que la distribuidora deberá configurar los equipos de medición a fin de registrar microcortes, huecos de tensión y sobretensiones transitorias, con el objeto de evaluar la incidencia de estos eventos en la calidad del servicio. Estas mediciones permitirán registrar dichos eventos a efectos de desarrollar una metodología de control en el próximo período tarifario.

5 SANCIONES

.....

5.5.1 Calidad del Producto Técnico

El ENTE aplicará sanciones y multas a la distribuidora cuando esta entregue un producto con características distintas a las establecidas (nivel de tensión y perturbaciones).

Las mismas se calcularán en base al perjuicio ocasionado al usuario, de acuerdo a lo descripto en el punto 2), 2.1) y 2.2) del presente Subanexo.

Normativa General

- **Resolución ENRE N° 184/2000**

ARTÍCULO 2.- Aprobar la Base Metodológica para el Control de la Calidad del Producto Técnico que como Anexo I forma parte de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4.- Delegase en el Responsable del Área de Aplicación y Administración de Normas Regulatorias las facultades necesarias para establecer adecuaciones de las futuras necesidades de remisión de información en cuanto a contenido y tipo de dicha información y su modalidad de intercambio.

- **Resolución ENRE N° 0002/1998**

Aprueba el modelo de datos con que las Distribuidoras deberán presentar la información relativa a los índices de calidad, tanto del producto y servicio técnicos, como del servicio comercial, que define en el anexo a la Resolución.

- **Resolución ENRE N° 390/2001**

ARTICULO 1.- Establecer los máximos errores aceptables en la medición de energía por parte de los equipos utilizados en el control de la calidad del producto conjuntamente con los respectivos transductores a los valores indicados en las tablas del anexo que integra la presente Resolución.

Normativa relacionada al Control del Nivel de Tensión

- **Resolución ENRE N° 63/2002**

ARTÍCULO 1.- Aprobar el "Procedimiento para la determinación y acreditación de las bonificaciones correspondientes a los usuarios afectados por deficiencias en el nivel de la tensión", que como Anexo I forma parte de la presente Resolución.

....

ARTÍCULO 3.- Delegar en el Jefe del Área de Aplicación y Administración de Normas Regulatorias las facultades necesarias para establecer adecuaciones de las futuras necesidades de remisión de información en cuanto a contenido y tipo de dicha información y su modalidad de intercambio.

- **Resolución ENRE N° 324/2002**

ARTÍCULO 2.- Sustituir el primer párrafo del punto 9 del Anexo de la Resolución ENRE N° 63 de enero de 2002 por el que se indica a continuación: "El informe semestral deberá ser entregado dentro de los veinte días hábiles administrativos del plazo que establece la Resolución ENRE N° 184/00 para la entrega del último informe mensual del semestre controlado".

Normativa relacionada al Control de Perturbaciones

- **Resolución ENRE N° 99/1997**

ARTÍCULO 1.- Aprobar la reglamentación BASE METODOLOGICA PARA EL CONTROL DE LA EMISIÓN DE PERTURBACIONES – PRODUCTO TÉCNICO – ETAPA 2 que integra como anexo la presente resolución y de la cual forma parte integrante.

- **Resolución ENRE N° 504/2017**

ARTÍCULO 1.- Aprobar el "PROCEDIMIENTO PARA LA DETERMINACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS BONIFICACIONES CORRESPONDIENTES A LOS USUARIOS AFECTADOS POR PERTURBACIONES EN LA TENSIÓN" que como Anexo forma parte del presente Acto.

ARTÍCULO 2.- El Anexo a este Acto se aplicará con efecto al 1 de marzo de 2017, fecha de inicio del semestre 42 de control del servicio público prestado por las Concesionarias del servicio público prestado por las Concesionarias del servicio público de Distribución de Electricidad.

ARTÍCULO 3.- Delegar en el Jefe del Área de Aplicación y Administración de Normas Regulatorias las facultades necesarias para establecer adecuaciones de las futuras necesidades de remisión de información en cuanto a contenido, tipo y su modalidad de intercambio.

Normativa relacionada al Control de Reclamos de Usuarios

- **Resolución ENRE N° 0185/2011**

ARTÍCULO 1.- Aprobar la "Base Metodológica para la tramitación de los Reclamos de los usuarios por la calidad del producto técnico, nivel de tensión" que como Anexo integra el presente acto.

Nota: Esta Resolución dejó sin efecto a la Resolución ENRE N° 172/1996 a partir del 1 de marzo de 2011.

- **Resolución ENRE N° 336/2011**

Modifica las fechas de aplicación mencionadas en la Resolución ENRE N° 0185/2011 y algunos párrafos del Anexo a la misma.

III.2.- Personal Afectado a las Tareas

Según lo manifestado por la División de Calidad de Producto Técnico (CPT), la División cuenta con una dotación de cinco (5) agentes según el siguiente detalle:

- Un (1) Jefe de División (Ing. Electricista)
- Un (1) Analista de Perturbaciones que a su vez actúa como Jefe de División Altero (Ing. Electricista)
- Un (1) Analista de Puntos Seleccionados (Ing. Industrial)
- Dos (2) Analista de Reclamos por Nivel de Tensión, entre los que se encuentran un (1) Analista de Sistemas y un (1) Técnico.

Respecto a la dotación de personal existente mencionada en el Informe de Auditoría anterior (UAI N° 13-15), la División cuenta con un (1) ingeniero más. Además, según consta en dicho informe, en aquel momento no se encontraba designado el cargo de Jefe de División.

III.3.- Manuales de Procedimientos



Según se observa en la Base "Biblioteca en NOTES_NT" del Sistema Lotus Notes, la División Calidad de Producto Técnico posee cuatro (4) Procedimientos, los cuales fueron aprobados por Disposición de Directorio N° 12/2009. La tramitación de los mismos obra en el expediente N° 22343.

A continuación, se detallan los Procedimientos relacionados con los procesos aquí analizados:

- PPTNT01 – Procedimiento para el Control de la Calidad del Nivel de Tensión brindada por las Distribuidoras a sus usuarios.

- PPTCP01 – Procedimiento Técnico para el Control de la Calidad de Perturbaciones en la Tensión – Armónicas y Flickers – brindada por las Distribuidoras a sus usuarios.
- PPTRD01 – Procedimiento para el Control de los Reclamos recibidos por deficiencias en la tensión brindada por las Distribuidoras a sus usuarios.

Cada uno de estos Procedimientos posee Sub-Procedimientos asociados, en los cuales se especifican las distintas tareas a realizar por el DDCEE, como así también el orden en que éstas se deben llevar a cabo.

Cabe remarcar que estos Procedimientos se encuentran desactualizados en varios aspectos. La Revisión Tarifaria Integral (RTI) introdujo cambios en las tres (3) calidades que conforman al DDCEE, por lo que se deberán adecuar los mismos a las actuales formas de operación. Tal como se analizará más adelante en el acápite III.8.-, en lo que respecta a la División Calidad de Producto Técnico, se encuentra una observación "En Trámite" relacionada a este tema, en cuya última acción encarada (febrero de 2018) el Departamento indicó que el DDCEE se encuentra en proceso de adaptar los procedimientos a la nueva metodología de Control.

III.4.- Tramitación de los Expedientes Semestrales

Por cada semestre y por cada Distribuidora se abre un (1) expediente de Nivel de Tensión, un (1) expediente de Perturbaciones, y un (1) expediente de Reclamos de Usuarios por inconvenientes en la calidad del producto técnico. La tramitación de estos expedientes se realiza de acuerdo con la normativa vigente.

A continuación, se listan todos los números de expedientes asociados a cada proceso de control desde el semestre 30° al 43° inclusive, para cada una de las empresas distribuidoras:

Números de Expedientes – Lotus Notes						
	NIVEL DE TENSIÓN		PERTURBACIONES		RECLAMOS DE USUARIOS	
Sem.	EDENOR S.A.	EDESUR S.A.	EDENOR S.A.	EDESUR S.A.	EDENOR S.A.	EDESUR S.A.
30°	33896	33897	34026	34027	33962	33963
31°	34800	34801	35043	35053	35004	35005
32°	36006	36007	36132	35964	36130	36131
33°	36974	36973	37193	36919	37097	37098
34°	37945	37946	38004	38003	38037	38038
35°	39410	39426	38888	39461	39407 y 50099	39408 y 50100
36°	40508	40509	40270	40376	40411 y 50099	40412 y 50100
37°	41576	41577	41580	41581	41601 y 50099	41602 y 50100
38°	42949	42950	41580	41581	43019 y 50099	43020 y 50100
39°	44189	44190	44243	44244	44322 y 50099	44323 y 50100
40°	45260	45261	45140	45181	45363 y 50099	45364 y 50100
41°	46939	46938	46823	47024	47033 y 50099	47034 y 50100
42°	48334 y 50338	48333 y 50871	48178	48263	48422 y 51396	48423 y 51397
43°	49464	49465	49466 y 51360	49275 y 51395	49595 y 51419	49597 y 51418

Nota: En los casos en los que se observan dos (2) expedientes en una misma celda, el primero de ellos corresponde a los Apartamientos, mientras que el segundo corresponde a los incumplimientos. A partir del semestre 42°, al igual que en Servicio Técnico, el DDCEE decidió abrir dos (2) expedientes por semestre para cada empresa distribuidora.

Además de los expedientes mencionados, también se han creado expedientes en GDE para los semestres 42° y 43°, según el siguiente detalle:

Números de Expedientes - GDE		
NIVEL DE TENSIÓN		
Sem.	EDENOR S.A.	EDESUR S.A.
42	EX 2018-43422406-APN-SD#ENRE	EX 2018-44317898-APN-SD#ENRE
43	-	-

PERTURBACIONES		
Sem.	EDENOR S.A.	EDESUR S.A.
42	EX 2018-43266808-APN-SD#ENRE	EX 2018-43267045-APN-SD#ENRE
43	EX 2018-50889496-APN-SD#ENRE	EX 2018-50889302-APN-SD#ENRE
	EX 2018-50726176-APN-SD#ENRE	EX 2018-50728844-APN-SD#ENRE

RECLAMOS DE USUARIOS		
Sem.	EDENOR S.A.	EDESUR S.A.
42	EX 2018-45147257-APN-SD#ENRE	EX 2018-45147072-APN-SD#ENRE
43	EX 2018-45147257-APN-SD#ENRE	EX 2018-45147072-APN-SD#ENRE

A los efectos de recuperar los retrasos incurridos en la tramitación de los expedientes de Control de la Calidad del Producto Técnico, el DDCEE decidió procesar la información agrupando varios semestres. De esta manera, se realizaron formulaciones de cargo y posteriormente se elevaron Anteproyectos de Resolución y se emitieron Resoluciones ENRE de Sanciones que abarcaron a varios expedientes en conjunto. Este recurso se utilizó principalmente en los expedientes de perturbaciones.

Los expedientes semestrales en los cuales se aplicó la metodología indicada en el párrafo anterior se encuentran señalados en el primer cuadro mediante recuadros negros.



Con los datos obtenidos en la "Base de Seguimiento de Expedientes" del Sistema Lotus Notes, y del Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE), se calcularon para cada una de las empresas distribuidoras los tiempos correspondientes al período transcurrido entre la finalización de cada semestre analizado, más los días previstos en la normativa específica, y la elevación del correspondiente Anteproyecto de Resolución ENRE.

Los tiempos de tramitación se calcularán en forma separada para cada uno de los Procesos que componen la División (Nivel de Tensión, Perturbaciones y Reclamos de Usuarios).

III.4.1.- Tiempos de Tramitación de los Expedientes de Nivel de Tensión

La liquidación de las bonificaciones a los usuarios afectados por deficiencias en el nivel de tensión se hace en forma automática por parte de las empresas distribuidoras, de acuerdo a los dispuesto en la Resolución ENRE N° 63/2002 que aprobó el "Procedimiento para la determinación y acreditación de las bonificaciones correspondientes a los usuarios afectados por deficiencias en el nivel de la tensión" y estableció que el mismo debía ser aplicado por las concesionarias al finalizar cada semestre.

En la normativa mencionada se describe el procedimiento que utilizan las Distribuidoras para determinar la totalidad de los usuarios - medidos y no medidos - que se encuentran afectados

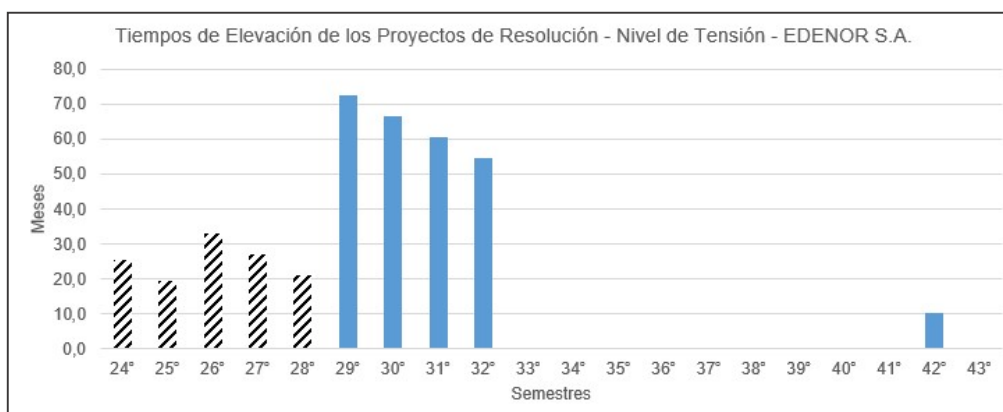
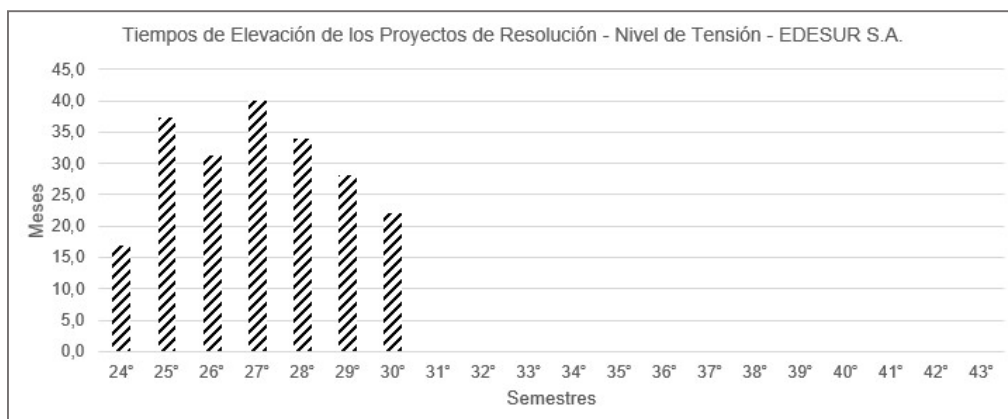
por las deficiencias de calidad de tensión, así como también establece el método para calcular las bonificaciones correspondientes a los apartamentos, la forma en que éstas se acreditarán a los usuarios y la forma en que las concesionarias deberán brindar la información requerida por el ENRE.

Las formulaciones de cargos mediante Resoluciones DDCEE y las posteriores sanciones mediante Resoluciones ENRE, se fundamentan en las diferencias detectadas en los cálculos de las bonificaciones realizadas por las distribuidoras y en los incumplimientos de las mismas respecto del relevamiento y procesamiento de datos, respectivamente.

Tal como fue realizado en informes anteriores, para el cálculo de los tiempos, como fecha de inicio de la tramitación se adoptó la correspondiente a sesenta (60) días corridos después de la fecha de finalización de cada semestre, de acuerdo con los plazos que tienen las Distribuidoras para presentar la documentación, según surge de lo establecido en las Resoluciones ENRE N° 184/2000 y ENRE N° 324/2002.

A continuación, se presentan dos (2) gráficos (unos para cada distribuidora) donde además de los tiempos de los expedientes tramitados en el período en estudio, a efectos comparativos también se han incluido los datos de expedientes tramitados en períodos anteriores.

Las barras ralladas indican hasta donde abarcó el análisis realizado en el Informe de Auditoría anterior (UAI N° 13-15).



De los gráficos se observa que los últimos semestres con elevación del Anteproyecto (para el período anterior a la RTI) corresponden al 32° para EDENOR S.A. y al 30° para EDESUR S.A., este último fue elevado en el año 2013.

Con respecto a los posteriores semestres, según lo indagado en la Base "Seguimiento de Expedientes" del Sistema Lotus Notes, se aprecia que en septiembre de 2017 el DDCEE elevó al Directorio diferentes Anteproyectos de Resolución, a través de los cuales notifican a las Distribuidoras los valores de los indicadores de Calidad de Servicio Técnico (SAIFI y SAIDI) para cada período de control con el fin de determinar el destino de las bonificaciones por apartamientos calculados a partir de lo establecido en la Resolución ENRE N° 63/2002.

Cabe señalar que, si bien se aprecian importantes demoras en la tramitación de los expedientes semestrales de Nivel de Tensión, el DDCEE cuenta con una observación pendiente de regularización relacionada a este tema. Según lo argumentado por el sector en la acción encarada correspondiente a febrero de 2018, los semestres 33° a 41° para EDENOR S.A. y 31° a 41° para EDESUR S.A. se encuentran en proceso de formulación de cargos. El estado de esta observación se analizará nuevamente en el acápite III.8.-

Período posterior a la implementación de la RTI:

Por último, tal como se observa en los gráficos anteriores, el semestre 42° cuenta con la elevación del Anteproyecto realizada por parte del DDCEE para el caso de EDENOR S.A. y con los cargos formulados mediante Resolución DDCEE para EDESUR S.A. El semestre 43° se encuentra en proceso de formulación de cargos para ambas empresas distribuidoras.

III.4.2.- Tiempos de tramitación de los Expedientes de Perturbaciones

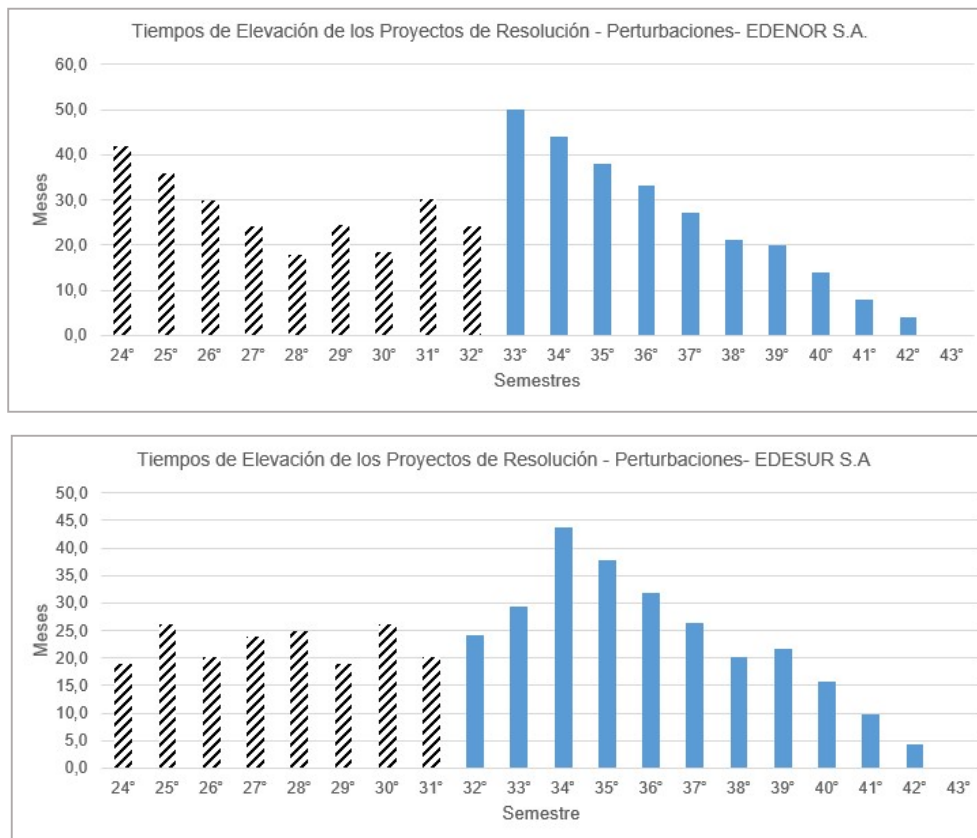
Las formulaciones de cargos y las sanciones se fundamentan en los incumplimientos de las obligaciones de las Distribuidoras respecto del relevamiento y procesamiento de la información referida a la Campaña de Medición, y en los apartamientos respecto de los niveles admitidos en las Perturbaciones.

Tal como fue realizado en informes anteriores, para el cálculo de los tiempos, como fecha de inicio de la tramitación se adoptó la correspondiente a treinta (30) días corridos después de la fecha de finalización de cada semestre, de acuerdo con los plazos que tienen las Distribuidoras para presentar la documentación, según lo establecido en la Resolución ENRE N° 184/2000.¹

En los siguientes gráficos, además de los tiempos de los expedientes tramitados en el período en estudio, a efectos comparativos también se han incluido los datos de expedientes tramitados en períodos anteriores.

Las barras ralladas indican hasta donde abarcó el análisis realizado en el Informe de Auditoría anterior (UAI N° 13-15).

¹ Para los semestres 42° y 43°, posteriores a la implementación de la RTI, el plazo es de setenta (70) días corridos, los cuales corresponden a sesenta (60) días para presentar el informe luego de la finalización del semestre, más diez (10) días para presentar el monto de las bonificaciones. Estos plazos se establecieron a partir de la Resolución ENRE N° 504/2017.



Puede observarse que a partir de los semestres 33° para EDENOR S.A. y 34° para EDESUR S.A., los tiempos de tramitación de los expedientes semestrales se reducen sustancialmente hasta llegar a valores cercanos a los cuatro (4) meses para el semestre 42°.

Cabe mencionar que si bien todos los expedientes correspondientes a los semestres anteriores al 42° cuentan con la elevación del Anteproyecto realizada, aún falta el dictado de las respectivas Resoluciones ENRE para los semestres 36° a 41° para EDENOR S.A. y 37° a 41° para EDESUR S.A.

Período posterior a la implementación de la RTI:

Según lo evidenciado en Lotus Notes, el semestre 42°, ya cuenta con las Resoluciones ENRE dictadas (Res. 245/18 para EDENOR S.A. y Res. 244/18 para EDESUR S.A.), y el semestre 43° se encuentra con los cargos formulados mediante Resolución DDCEE para ambas empresas distribuidoras.

III.4.2.1.- Implementación de las Bonificaciones Automáticas referidas a Perturbaciones

Cabe mencionar que a partir de la reciente Resolución ENRE N° 504/2017, la liquidación de las bonificaciones a los usuarios afectados por Perturbaciones en la Tensión se realiza en forma automática por parte de las empresas distribuidoras una vez finalizado el semestre de control.

La citada Resolución aprobó el "Procedimiento para la Determinación y Acreditación de las Bonificaciones Correspondientes a los Usuarios Afectados por Perturbaciones en la Tensión", en el cual se fijan las pautas que las empresas deberán cumplir para determinar la totalidad de los usuarios afectados por deficiencias de calidad del Producto Técnico – Perturbaciones detectadas en el desarrollo de la campaña de medición de Perturbaciones, así como también se establece el método para calcular las bonificaciones correspondientes por esos apartamentos y la forma en que éstas se acreditarán a dichos usuarios.

Tal como se establece en el Procedimiento, el mismo es de aplicación para los semestres de control posteriores a la implementación de las Revisión Tarifaria Integral (RTI), es decir, a partir del semestre 42°. Sin embargo, dado que este fue comunicado a las empresas en octubre de 2017 (ya finalizado el semestre 42°), el DDCEE consideró que la aplicación del mismo sea efectuada a partir del semestre 43°.

A los efectos de corroborar el cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento, se analizaron los expedientes correspondientes al semestre 43° tanto para EDENOR S.A. como para EDESUR S.A., y pudo verificarse lo siguiente:

- Mediante nota de entrada N° 251512, con fecha 27/04/2018, EDENOR S.A. presentó el informe semestral correspondiente al semestre 43°, cumpliendo con el plazo previsto de sesenta (60) días corridos posteriores a la fecha de finalización del semestre. Además, se verifica cumplimiento en la información suministrada en función a lo requerido en el punto 7 del Procedimiento.
- Mediante nota de entrada N° 251962, con fecha 15/05/2018, EDESUR S.A. presentó el informe semestral correspondiente al semestre 43°, excediéndose ligeramente en el plazo estipulado indicado en el ítem anterior.

En el siguiente cuadro se aprecia el resultado de las bonificaciones informadas por las distribuidoras para el período septiembre 2017-febrero 2018 (sem. 43°):

<i>Distribuidora</i>	<i>Bonificación</i>
EDENOR S.A.	\$ 754.486,75
EDESUR S.A.	\$ 1.729.660,14
TOTAL	\$ 2.484.146,89

El total de las bonificaciones asociadas a Perturbaciones representan el 28% de las bonificaciones realizadas por las empresas referidas a la Calidad del Producto Técnico para el Semestre 43°.

Consideraciones

Si bien ambas empresas remitieron al DDCEE el informe semestral y ejecutaron las bonificaciones automáticas, EDESUR S.A. se excedió ligeramente en el plazo establecido en la normativa. Además, pudo verificarse en Lotus Notes que el Informe Técnico que se encuentra vinculado en el expediente N° 51395 de perturbaciones para el semestre 43° de EDESUR S.A.

corresponde al proceso de control del Nivel de Tensión y no al de Perturbaciones, por lo tanto, no pudo verificarse la formulación de cargos asociada a dicho desvío.

Cabe señalar que lo indicado en el párrafo anterior fue comunicado a la División durante el desarrollo de las tareas de campo del presente informe, procediendo a su pronta corrección.

III.4.3.- Tiempos de tramitación de los Expedientes de Reclamos de Usuarios

Las formulaciones de cargos y las sanciones se fundamentan en lo establecido en las Resoluciones ENRE N° 185/2011 y N° 336/2011, las que reemplazaron a la anterior Resolución ENRE N° 172/1996.

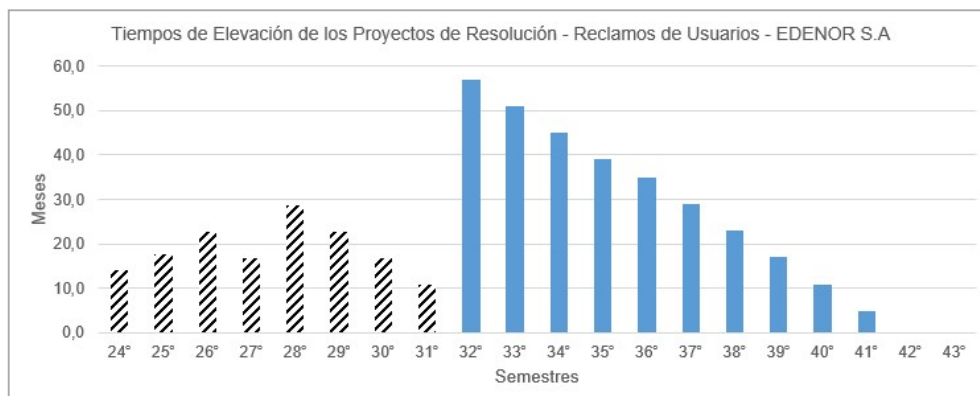
La Resolución ENRE N° 185/2011 que aprobó la "Base metodológica para la tramitación de los Reclamos de los Usuarios por la Calidad del Producto Técnico, Nivel de Tensión", con las modificaciones establecidas en la Resolución ENRE N° 336/2011, de manera similar a lo que ya ocurría con las bonificaciones por deficiencias en los Niveles de Tensión, estableció la liquidación de las bonificaciones a los usuarios afectados directamente por parte de las Distribuidoras.

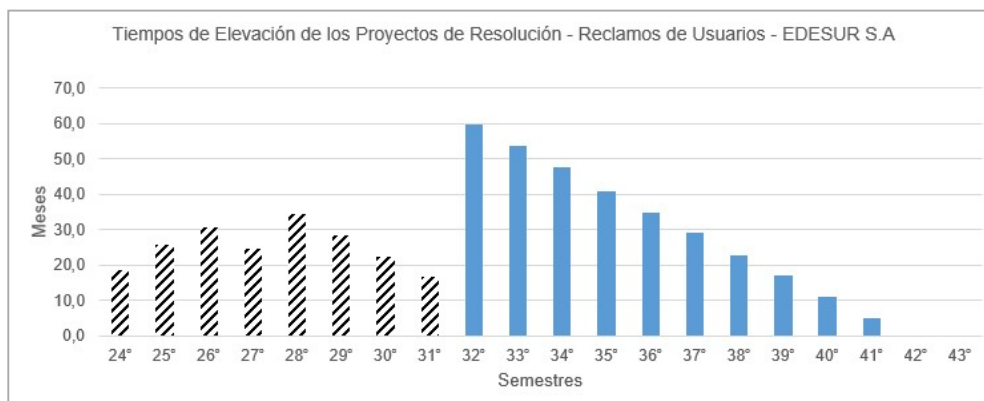
Las formulaciones de cargos mediante Resoluciones del DDCEE y las posteriores sanciones mediante Resoluciones ENRE, se fundamentan en las diferencias detectadas en los cálculos de las bonificaciones realizadas por las distribuidoras y en los incumplimientos de las mismas respecto del relevamiento y procesamiento de datos, respectivamente.

Tal como fue realizado en informes anteriores, para el cálculo de los tiempos, como fecha de inicio de la tramitación se adoptó la correspondiente a cuarenta (40) días corridos después de la finalización de cada semestre, de acuerdo con los plazos que tienen las Distribuidoras para presentar la documentación y solucionar los problemas, según lo establecido en la Resolución ENRE N° 185/2011.

En los siguientes gráficos, además de los tiempos de los expedientes tramitados en el período en estudio, a efectos comparativos también se han incluido los datos de expedientes tramitados en períodos anteriores.

Las barras ralladas indican hasta donde abarcó el análisis realizado en el Informe de Auditoría anterior (UAI N° 13-15).





De los gráficos se aprecia que para el semestre 32°, tanto para EDENOR S.A. como para EDESUR S.A., el tiempo de tramitación aumentó sustancialmente en comparación a los semestres anteriores, sin embargo, a partir de este semestre se observa una disminución progresiva en los tiempos hasta llegar a cinco (5) meses para el semestre 41°.

Si bien todos los semestres anteriores al 41° cuentan con la elevación del Anteproyecto realizada, el último semestre con Resolución ENRE dictada corresponde al 31° tanto para EDENOR S.A. como para EDESUR S.A. Además, cabe mencionar que todas las elevaciones de los semestres 32° al 41° fueron realizadas entre los meses de julio y septiembre de 2017.

Cabe resaltar que las tramitaciones indicadas en los gráficos anteriores corresponden a los Apartamentos. Con respecto a los incumplimientos, tal como se aprecia en el cuadro del acápite III.4.-, se han creado los expedientes N° 50099 para EDENOR S.A. y N° 50100 para EDESUR S.A., en los cuales se tramitan los semestres 35° al 41° en conjunto para cada empresa. Dichos expedientes se encuentran con los cargos formulados para ambas distribuidoras y con el Anteproyecto de Sanción elevado solo para el caso de EDENOR S.A.

Período posterior a la implementación de la RTI:

Con respecto a los semestres posteriores a la RTI, se pudo visualizar en los expedientes EX-2018-45147257-APN-SD#ENRE para EDENOR S.A. y EX-2018-45147072-APN-SD#ENRE para EDESUR S.A. que se encuentran los cargos formulados mediante Resoluciones DDCEE para ambas empresas distribuidoras tanto para el semestre 42° como para el 43°. Dichos cargos fueron formulados en una misma Resolución por empresa, la cual engloba ambos semestres mencionados.

Las resoluciones indicadas en el párrafo anterior son las siguientes:

- RESOL-2018-76-APN-DDCEE#ENRE para EDENOR S.A. con fecha 17/09/2018.
- RESOL-2018-90-APN-DDCEE#ENRE para EDESUR S.A. con fecha 20/11/2018.

Esta última fue emitida durante la realización de las tareas de campo del presente informe.

Resumen y Consideraciones Generales:

Para el período anterior a la RTI, se observa que, en lo que respecta a los Procesos de Perturbaciones y Reclamos de Usuarios, se encuentran todos los semestres con los Anteproyectos elevados. Con respecto a los expedientes de Nivel de tensión, se aprecia que aún falta elevar los Anteproyectos de Sanción por incumplimientos de varios semestres anteriores al 42°. No obstante, en función a este atraso, cabe mencionar que el DDCEE cuenta con una observación pendiente de regularización. Por lo tanto, este desvío ya se encuentra identificado por lo que se continuará su seguimiento a través del SISIO/SISAC.

Para el período posterior a la RTI se resume a continuación el estado para cada uno de los Procesos:

- ✓ En lo que respecta al **Nivel de Tensión**, el semestre 42° se encuentra con la elevación del Anteproyecto realizada para el caso de EDENOR S.A., y con los cargos formulados para el caso de EDESUR S.A. El semestre 43° aún se encuentra pendiente de formulación de cargos para ambas empresas.
- ✓ En lo que respecta a las **Perturbaciones**, el semestre 42° se encuentra con las Resoluciones ENRE dictadas y el semestre 43° con los cargos formulados para ambas empresas distribuidoras.
- ✓ En lo que respecta a los **Reclamos de Usuarios**, Aún no se han elevado los Anteproyectos correspondientes a los semestres 42° y 43°, los cuales ya se encuentran con los cargos formulados mediante Resoluciones DDCEE.

Esta Unidad considera razonable la gestión del DDCEE en lo que hace a la resolución de los semestres posteriores a la implementación del a RTI.

III.5.- Carga de las Sanciones en la Base de Sanciones



En la "Base de Sanciones" del Sistema Lotus Notes, ingresando por "Distribución – Multas por Categoría/Tipo de Control – Calidad del Producto Técnico", se verificó que las multas de los expedientes del período bajo análisis se encuentran correctamente cargadas en la Base, con la excepción de la multa asociada al semestre 42° de EDENOR S.A. (expediente N° 48178 - Perturbaciones), la cual no se encuentra cargada en la Base.

Con respecto a los valores de las sanciones, se seleccionaron varios expedientes al azar y se corroboró que dichos valores concuerdan con los establecidos en las correspondientes Resoluciones.

En la Base también aparecen cargadas las bonificaciones automáticas, las cuales se encuentran referenciadas con los números de Resoluciones ENRE que dieron origen a la implementación de las mismas.

Consideraciones:

Esta Unidad considera que el DDCEE deberá encarar las acciones necesarias para adecuar la Base de Sanciones en función a lo establecido en el presente acápite.

III.6.- Instructivo de Directorio N° 29/2018

Cabe mencionar que, durante la realización de las tareas de campo del presente Informe de Auditoría, el Directorio del Ente estableció mediante Instructivo de Directorio N° 29/2018 con fecha 07/11/2018 lo siguiente:

“Toda vez que la Secretaría de Gobierno de Energía se encuentra abocada al cierre del Período de Transición de las Empresas Distribuidoras de Energía Eléctrica, las actuaciones que contemplen la aplicación de sanciones a EDENOR S.A.- y EDESUR S.A., correspondientes a dicho período, no deberán ser elevadas para su tratamiento hasta tanto se reciba instrucción precisa del Concedente”.

Por lo tanto, las elevaciones de los Anteproyectos pendientes correspondientes a los semestres anteriores al 41° inclusive quedan a la espera de lo dispuesto en el mencionado instructivo.

Consideraciones

No obstante lo señalado, esta Unidad considera que, con el fin de regularizar la observación pendiente, el DDCEE deberá encarar las acciones necesarias para realizar los Informes Técnicos finales pendientes de Nivel de Tensión y elevar al AANR los correspondientes Anteproyectos de Sanción.

III.7.- Mediciones Penalizadas con Anterioridad al Inicio de la RTI

Al momento de detectarse una deficiencia en la calidad del suministro por parte de la distribuidora, el o los usuarios afectados por dicha deficiencia, son bonificados por la empresa. Esta bonificación es recibida por el usuario en cada período hasta tanto la empresa demuestre la solución del problema, ya sea mediante una nueva medición (con resultado favorable), o a través de la conformidad del usuario en caso de tratarse de un reclamo.

Las variables empleadas en el cómputo de esta penalidad fueron actualizadas a partir de las Resoluciones ENRE N° 63/2017 y N° 64/2017, por lo cual, con el objeto de cerrar el período anterior a la implementación del a RTI, en el punto 2.2.5 del nuevo Sub-anexo 4, aprobado por dichas Resoluciones, se establece que la distribuidora deberá remedir en el transcurso de los dos (2) primeros años del quinquenio 2017-2021 todas las mediciones que se encuentran penalizadas (de las campañas de puntos seleccionados y perturbaciones) hasta el semestre 41° inclusive.

A los efectos de dar cumplimiento a este punto, con fecha 17/02/2017 el DDCEE envió notas a las empresas distribuidoras, mediante las cuales instruye a cada una de ellas a confeccionar un cronograma semestral de mediciones para cada uno de los próximos cuatro semestres de control (semestres 42°, 43°, 44° y 45°), los cuales deberán ser presentados al Ente antes del comienzo de cada semestre en cuestión.

En esta nota además se especifica la forma en la que las empresas deberán presentar la información al ENTE.

Verificación del cumplimiento

Con el objeto de verificar el cumplimiento de cada una de las distribuidoras en función a lo indicado en este acápite, se relevaron los expedientes correspondientes a los semestres 42° y 43° con sus respectivos Informes Técnicos realizados por la División, encontrándose lo siguiente:

- Para el semestre 42°, EDENOR S.A. presentó el cronograma de remediciones en término el día 23/02/2017. Además, la empresa cumplió con la totalidad de mediciones declaradas en el mismo.
- Para el semestre 42°, EDESUR S.A. presentó el cronograma de remediciones fuera de término (el 06/03/2017), excediéndose ligeramente en el plazo establecido. Además, según lo visto en el informe técnico de cierre, se evidencia que la empresa no cumplió con el total de mediciones comprometidas para el semestre.
- Para el Semestre 43°, ambas empresas distribuidoras cumplieron tanto en el plazo de presentación del cronograma como en la cantidad de mediciones realizadas, por lo tanto, no se formularon cargos por dichos requerimientos para este semestre de control.

Consideraciones

Si bien se aprecian algunos desvíos por parte de EDESUR S.A., los mismos fueron detectados por el DDCEE, quién ha formulado los cargos correspondientes.

Se considera que las empresas cumplen razonablemente con lo dispuesto en el punto 2.2.5 del nuevo Sub-anexo 4.

III.8.- Observaciones de Informes Anteriores

Se detallan a continuación las observaciones pendientes de regularización que presenta la División de Producto Técnico al momento de la realización del presente informe de auditoría:

Obs N° 1 del Informe de Auditoría UAI N° 13-15

HALLAZGO: El estado de tramitación de los expedientes semestrales de Nivel de Tensión, que ya habían sido observados en informes anteriores, permiten deducir que a partir del semestre 29° para EDENOR S.A. y del semestre 31° para EDESUR S.A., los tiempos de elevación de los Proyectos de Resolución de Sanción serán sustancialmente superiores al promedio de los semestres anteriores.

Comentarios brindados por el DDCEE durante la realización del presente informe:

“Los expedientes correspondientes a los semestres 29° a 32° de EDENOR S.A. fueron elevados y resueltos. Los expedientes correspondientes a los semestres 31° a 41° de EDESUR

S.A. y al 33° a 41° de EDENOR S.A. fueron resueltos y elevados en lo referente a las bonificaciones por apartamentos y las correspondientes actualizaciones por el Mecanismo de Monitoreo de Costos (MMC) previstas en las Actas de Acuerdo. Las restantes sanciones por incumplimientos permanecen en análisis y a la espera de instrucciones considerando lo indicado mediante el Instructivo de Directorio N° 29-2018".

Obs N° 4 del Informe de Auditoría UAI N° 13-15

HALLAZGO: El Procedimiento PPTCP01 "Procedimiento Técnico para el Control de la Calidad de Perturbaciones en la Tensión - Armónicas y Flickers - brindada por las Distribuidoras a sus Usuarios", como así también los otros dos (2) Procedimientos de Producto Técnico, no están actualizados de acuerdo con los cambios y la nueva normativa surgida a lo largo de los años transcurridos desde su aprobación por el Directorio del Ente en el año 2009. Por otra parte, los pasos indicados en "5.1 Recepción de la Información", no coinciden con la forma en que la información se incorpora y procesa mensualmente en los respectivos expedientes.

Comentarios brindados por el DDCEE durante la realización del presente informe:

"La División se encuentra en estado de actualización de los Procedimientos correspondientes a Puntos Seleccionados, Reclamos por Tensión y Perturbaciones, debido a las modificaciones de procesos introducidas por las Resoluciones 63 y 64 de 2017 y las normativas vigentes".

Consideraciones:

Visto que los comentarios del DDCEE no introducen novedades significativas respecto a las ya indicadas en el presente informe, esta Unidad resuelve mantener las mismas "En Trámite" hasta una posterior verificación del estado.

No obstante, en función a lo comentado por el DDCEE en la primera observación, esta Unidad considera que, para dar por regularizada la misma, el Departamento deberá continuar con la tramitación de los expedientes pendientes hasta el paso previo a la elevación del Anteproyecto.

IV.- OBSERVACIONES

Dado que los hallazgos detectados ya se encuentran observados en el Informe de Auditoría anterior, y los mismos aún se encuentran pendientes de regularización por parte del DDCEE, esta Unidad resuelve no formular nuevas observaciones y continuar el seguimiento de los avances a través de las ya existentes.

V.- RECOMENDACIONES

No hay recomendaciones que formular.

VI.- OPINIÓN DEL AUDITADO

Por documento ME- 2019-05078992-APN-DDCEEI#ENRE el Departamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica respondió:

“Atento a lo solicitado, se emite el presente en conformidad a lo expuesto en el referido informe. Asimismo, se indica que, desde la finalización del proceso de auditoría, la división avanzó con los procesos semestrales según se resume a continuación:

Puntos seleccionados (punto III.4.1.):

- El semestre 42 ya cuenta con resoluciones sancionatorias para ambas distribuidoras.
 - RESFC-2018-266-APN-DIRECTORIO#ENRE (EDENOR)
 - RESFC-2019-1-APN-DIRECTORIO#ENRE (EDESUR)
- Los semestres 43 y 44 se encuentran en proceso de formulación de cargos para ambas distribuidoras.

Perturbaciones (punto III.4.2.):

- El semestre 43 ya cuenta con resoluciones sancionatorias para ambas distribuidoras
 - RESFC-2018-330-APN-DIRECTORIO#ENRE (EDENOR)
 - RESFC-2018-331-APN-DIRECTORIO#ENRE (EDESUR)
- El 44 se encuentra en proceso de formulación de cargos para la distribuidora EDESUR mientras que para la distribuidora EDENOR ya se generó el memo de elevación con el anteproyecto de sanción.

Reclamos de usuarios (punto III.4.3):

- Los semestres 42 y 43 ya cuentan con resolución sancionatoria para la distribuidora EDENOR. Mientras que EDESUR se encuentra en proceso de elevación del anteproyecto sancionatorio.
 - RESFC-2018-332-APN-DIRECTORIO#ENRE (EDENOR)”.

VII.- CONCLUSION

Se entiende que con todo lo descripto, más lo observado de ejercicios anteriores que fuera incluido en el presente como seguimiento, se ha realizado una completa descripción del estado de situación de la gestión de la Calidad de Producto Técnico por parte del Departamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica (DDCEE) y de la División Producto Técnico (DPT) de su dependencia. Del mismo se desprende una gestión ajustada a la normativa para el período posterior a la RTI. Para la etapa previa a la RTI resta aún la regularización de lo observado.