

INFORME DE AUDITORÍA CP-10-20
9 de marzo de 2010
**Autoridad de Acueductos y Alcantarillados
de Puerto Rico**
(Unidad 3020 - Auditoría 12997)

Período auditado: 1 de enero de 2007 al 30 de junio de 2008

CONTENIDO

	Página
INFORMACIÓN SOBRE LA UNIDAD AUDITADA.....	8
RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA	14
ALCANCE Y METODOLOGÍA	15
OPINIÓN	16
RECOMENDACIONES	16
AL GOBERNADOR DEL ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO.....	16
A LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE PUERTO RICO	16
AL SECRETARIO DE JUSTICIA	16
A LA PROCURADORA DEL CIUDADANO.....	16
A LA JUNTA DE DIRECTORES DE LA AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE PUERTO RICO	16
AL PRESIDENTE EJECUTIVO DE LA AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE PUERTO RICO.....	17
CARTAS A LA GERENCIA.....	18
COMENTARIOS DE LA GERENCIA.....	18
AGRADECIMIENTO.....	20
RELACIÓN DETALLADA DE HALLAZGOS.....	21
CLASIFICACIÓN Y CONTENIDO DE UN HALLAZGO.....	21
HALLAZGO EN LA AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE PUERTO RICO.....	22
Cobro adicional a los abonados de la Autoridad por concepto de la adopción del Nuevo Método de Facturación denominado Primera y Segunda Factura (partes A y B), ausencia de información en la factura denominada Última Promediada (T), otras deficiencias relacionadas con las indicadas facturas, y documento importante no suministrado por la Autoridad a los auditores externos	22

ANEJO 1 - DIAGRAMA SOBRE EL NUEVO MÉTODO DE FACTURACIÓN PRESENTADO A LA JUNTA DE DIRECTORES EL 1 DE NOVIEMBRE DE 2007	35
ANEJO 2 - ORDEN ADMINISTRATIVA NÚM. OA-2007-07 APROBADA EL 28 DE NOVIEMBRE DE 2007 POR EL PRESIDENTE EJECUTIVO DE LA AUTORIDAD	36
ANEJO 3 - ANÁLISIS DE UNO DE LOS CASOS OBTENIDO DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR LA AUTORIDAD A NUESTROS AUDITORES QUE REFLEJA LA FORMA EN QUE LA AUTORIDAD DUPLICÓ EL CONSUMO DE LA ÚLTIMA PROMEDIADA (T) Y LO FACTURÓ NUEVAMENTE EN LA PRIMERA Y SEGUNDA FACTURA (PARTES A Y B)	42
ANEJO 4 - CARTAS DEL 2 DE FEBRERO Y 11 DE DICIEMBRE DE 2009 DEL PRESIDENTE EJECUTIVO INTERINO Y EL PRESIDENTE EJECUTIVO, RESPECTIVAMENTE, EN CONTESTACIÓN AL BORRADOR DE ESTE INFORME.....	44
ANEJO 5 - MIEMBROS DE LA JUNTA DE DIRECTORES QUE ACTUARON DURANTE EL PERÍODO AUDITADO	54
ANEJO 6 - FUNCIONARIOS PRINCIPALES QUE ACTUARON DURANTE EL PERÍODO AUDITADO.....	55

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
OFICINA DEL CONTRALOR
San Juan, Puerto Rico

9 de marzo de 2010

Al Gobernador, al Presidente del Senado
y a la Presidenta de la Cámara de Representantes

Realizamos una auditoría de las operaciones fiscales de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico (Autoridad) para determinar si se hicieron de acuerdo con la ley y la reglamentación aplicables. Efectuamos la misma a base de la facultad que se nos confiere en el Artículo III, Sección 22 de la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico y, en la *Ley Núm. 9 del 24 de julio de 1952*, según enmendada.

Determinamos emitir varios informes de dicha auditoría. Este trigésimo informe contiene el resultado del examen que realizamos de las facturas denominadas Primera y Segunda Factura (partes A y B), emitidas por la Autoridad a sus abonados de diciembre de 2007 a febrero de 2008. En los primeros 29 informes presentamos el resultado del examen que realizamos de las operaciones de la Autoridad relacionadas con¹:

- Los controles administrativos y un contrato con una empresa privada para, entre otras cosas, la administración, la operación, la reparación y el mantenimiento de los

¹ La División de Auditorías de Tecnología de Información de nuestra Oficina también ha emitido siete informes adicionales relacionados con las operaciones de la Dirección de Sistemas y del Sistema de Facturación *Customer Utility Billing and Information System (CUBIS)* de la Autoridad. Éstos son el *TI-05-03*, *TI-06-01*, *TI-06-03*, *TI-06-13*, *TI-07-02*, *TI-07-05* y *TI-07-07* del 7 de septiembre de 2004, 17 de noviembre de 2005, 31 de enero de 2006, 12 de junio de 2006, 11 de septiembre de 2006, y 10 y 23 de mayo de 2007, respectivamente. Dichos informes están disponibles en nuestra página en Internet: <http://www.ocpr.gov.pr>.

sistemas de agua y alcantarillados (*Informe de Auditoría CP-99-21* del 24 de junio de 1999).

- Aspectos relacionados con la Junta de Gobierno de la Autoridad (*Informe de Auditoría CP-00-11* del 27 de marzo de 2000).
- Los contratos de construcción, de reparación y de mantenimiento formalizados con brigadas privadas, los contratos de diseño e inspección de la Planta de Filtración La Virgencita en Toa Alta y de una línea de transmisión, una estación de bombas y un tanque para dicha Planta y los correspondientes desembolsos de ambos contratos, y el archivo y la disposición de documentos fiscales (*Informe de Auditoría CP-00-17* del 31 de mayo de 2000).
- La evaluación parcial de las operaciones relacionadas con las plantas de tratamiento y filtración de agua potable y de tratamiento de aguas usadas de la Autoridad (*Informe de Auditoría CP-01-2* del 16 de agosto de 2000).
- Un acuerdo formalizado el 30 de junio de 1998 entre la Autoridad y *Professional Services Group of Puerto Rico, Inc.* denominado *Settlement Agreement* y la evaluación parcial de la primera enmienda formalizada el 15 de septiembre de 1998 al contrato del 26 de mayo de 1995 (*Informe de Auditoría CP-01-9* del 6 de diciembre de 2000).
- La evaluación parcial de la segunda enmienda formalizada el 1 de marzo de 1999 al contrato del 26 de mayo de 1995, y la evaluación de las operaciones relacionadas con las plantas de tratamiento y filtración de agua potable y de tratamiento de aguas usadas de la Autoridad (*Informe de Auditoría CP-01-18* del 19 de abril de 2001).
- Pago de incentivos por reducción de salideros de agua potable y el control de los medidores de flujo de salida de agua potable de las plantas de la Autoridad (*Informe de Auditoría CP-02-03* del 23 de octubre de 2001).

- Resultado parcial de la segunda evaluación de las operaciones relacionadas con las plantas de tratamiento y filtración de agua potable y de tratamiento de aguas usadas de la Autoridad (*Informe de Auditoría CP-02-20* del 5 de abril de 2002).
- Resultado de la segunda evaluación de las plantas de tratamiento y filtración de agua potable y de tratamiento de aguas usadas y aspectos relacionados con los fondos de proyectos especiales de la Autoridad (*Informe de Auditoría CP-03-02* del 22 de julio de 2002).
- Resultado parcial del examen de los pagos por decisiones de arbitraje a una unión de empleados de la Autoridad. Además, irregularidades en el área de proyectos privados relacionados con el hurto de agua, determinadas por la Oficina de Auditoría Interna de la Autoridad e incumplimiento de radicación de informes al Departamento de Justicia y a la Oficina del Contralor de Puerto Rico relacionado con las mismas (*Informe de Auditoría CP-03-19* del 27 de febrero de 2003).
- Resultado parcial de la evaluación de la propiedad, la operación y los aspectos técnicos relacionados con la Planta de Tratamiento de Aguas Usadas Puerto Nuevo en San Juan (*Informe de Auditoría CP-04-01* del 17 de julio de 2003).
- Resultado de la tercera evaluación de las plantas de tratamiento y filtración de agua potable y de tratamiento de aguas usadas de la Autoridad (*Informe de Auditoría CP-04-04* del 23 de septiembre de 2003).
- El examen realizado de una declaración de un estado de emergencia, de las actas de reunión de la Junta de Directores de la Autoridad, de aspectos relacionados con la *Ley Núm. 95 del 30 de junio de 2002* y sobre el suministro de agua a las comunidades con servicio deficiente (*Informe de Auditoría CP-04-11* del 8 de diciembre de 2003).

- Resultado de la cuarta evaluación de las plantas de tratamiento y filtración de agua potable y de tratamiento de aguas usadas de la Autoridad (*Informe de Auditoría CP-04-25* del 10 de mayo de 2004).
- Resultado parcial de la evaluación de la propiedad, la operación y los aspectos técnicos relacionados con la Planta de Tratamiento de Aguas Usadas Puerto Nuevo (*Informe de Auditoría CP-05-07* del 3 de septiembre de 2004).
- Resultado parcial de la evaluación de la propiedad, la operación y los aspectos técnicos relacionados con la Planta Regional de Tratamiento de Aguas Usadas de Mayagüez (*Informe de Auditoría CP-05-10* del 13 de septiembre de 2004).
- Resultado de nuestro examen del proceso de evaluación, selección, adjudicación y contratación del Operador Privado para la administración de los sistemas de acueductos y alcantarillados y los desembolsos efectuados en el mencionado proceso y la contratación de los consultores legales, técnicos y financieros (*Informe de Auditoría CP-05-11* del 20 de septiembre de 2004).
- Resultado parcial de la evaluación de la propiedad, la operación y los aspectos técnicos relacionados con las plantas de tratamiento de agua potable Los Filtros en Guaynabo, Sergio Cuevas Bustamante en Trujillo Alto, Ponce Nueva en Ponce y Enrique Ortega en Toa Alta. Además, con las plantas de tratamiento de aguas usadas Carolina en Loíza y Bayamón en Cataño, y las localizadas en Barceloneta y Ponce (*Informe de Auditoría CP-05-13* del 2 de diciembre de 2004).
- Resultado parcial del examen que realizamos sobre los pagos que efectuó la Autoridad al Operador Privado, y aspectos contractuales y registros de contabilidad relacionados. Además, sobre el cumplimiento de la Autoridad con las leyes, los boletines administrativos y las cartas circulares que le eran aplicables (*Informe de Auditoría CP-05-24* del 8 de junio de 2005).

- Resultado del examen de tres acuerdos entre la Autoridad y *Compagnie Générale Des Eaux-Sahide (CGE)* denominados *Transition Agreement* y *Settlement Agreement* formalizados el 25 de junio de 2002 y el *Comprehensive Settlement Agreement* formalizado el 6 de marzo de 2003. Además, del examen parcial de las compras realizadas por la Compañía de Aguas de Puerto Rico y el cumplimiento con las disposiciones de la *Ley Núm. 96 (Informe de Auditoría CP-05-27 del 15 de junio de 2005)*.
- Resultado de la quinta evaluación de las plantas de tratamiento y filtración de agua potable y de tratamiento de aguas usadas de la Autoridad (*Informe de Auditoría CP-06-01 del 3 de agosto de 2005*).
- Resultado parcial de la evaluación de la propiedad, la operación y los aspectos técnicos relacionados con la Planta de Tratamiento de Aguas Usadas Puerto Nuevo (*Informe de Auditoría CP-06-03 del 29 de agosto de 2005*).
- Resultado parcial de la evaluación de la propiedad, la operación y los aspectos técnicos relacionados con la Planta Regional de Tratamiento de Aguas Usadas de Mayagüez (*Informe de Auditoría CP-06-06 del 17 de octubre de 2005*).
- Resultado parcial de la evaluación de la propiedad, la operación y los aspectos técnicos relacionados con las plantas de tratamiento de agua potable Los Filtros en Guaynabo, Sergio Cuevas Bustamante en Trujillo Alto, Ponce Nueva en Ponce y Enrique Ortega en Toa Alta. Además, con las plantas de tratamiento de aguas usadas Carolina en Loíza y Bayamón en Cataño, y las localizadas en Barceloneta y Ponce (*Informe de Auditoría CP-06-10 del 28 de noviembre de 2005*).
- Resultado parcial de las cuentas por cobrar de la Autoridad y los desembolsos por concepto del pago de un incentivo a un Operador Privado (*Informe de Auditoría CP-07-06 del 23 de enero de 2007*).

- Resultado parcial de las cuentas por cobrar de la Autoridad y deficiencias en los desembolsos a un Operador Privado (*Informe de Auditoría CP-07-11* del 13 de febrero de 2007).
- Resultado de la evaluación del Acuerdo de Terminación (*Resolution Agreement*) del 14 de enero de 2004 para la terminación del Contrato de Servicios entre la Autoridad y Ondeo de Puerto Rico, Inc. formalizado el 3 de mayo de 2002 (*Informe de Auditoría CP-07-16* del 13 de marzo de 2007).
- Resultado parcial de la contratación de una compañía especializada y la designación de un Comité Especial para la selección y el nombramiento del Presidente Ejecutivo y del Director Ejecutivo de Infraestructura y la evaluación de la reglamentación interna aplicable al personal de confianza (*Informe de Auditoría CP-07-26* del 19 de junio de 2007).
- Resultado parcial del proceso de lectura, validación y facturación de las cuentas de los abonados de la Autoridad (*Informe de Auditoría CP-08-29* del 18 de junio de 2008).

Los mencionados *informes* están disponibles en nuestra página en Internet:
<http://www.ocpr.gov.pr>.

INFORMACIÓN SOBRE LA UNIDAD AUDITADA

La Autoridad fue creada por virtud de la *Ley Núm. 40 del 1 de mayo de 1945, Ley de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico*, según enmendada. Ésta se creó como una corporación pública con el propósito de proveer servicios de agua y alcantarillado sanitario (alcantarillado) a los habitantes del Pueblo de Puerto Rico.

Los poderes corporativos de la Autoridad son ejercidos por una Junta de Directores compuesta por nueve miembros. Cinco de éstos son nombrados por el Gobernador con el consentimiento del Senado, dos ciudadanos particulares representantes de los municipios y los restantes dos son el Presidente de la Junta de Planificación de Puerto Rico y el Director

Ejecutivo de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico, quienes serán miembros Ex Officio. La Junta de Directores nombra al Presidente Ejecutivo de la Autoridad. Para realizar las funciones, la Autoridad está estructurada en divisiones, áreas operacionales y oficinas regionales.

El 13 de septiembre de 1993, mediante el *Boletín Administrativo Núm. OE-1993-41*, el Gobernador de Puerto Rico declaró un estado de emergencia en la Autoridad debido a los problemas que confrontaba ésta sobre: el mantenimiento de su infraestructura; el almacenamiento, el tratamiento, la distribución y el mantenimiento del agua potable; la recolección, el tratamiento y la disposición de las aguas usadas; y los servicios que presta a los ciudadanos. Por virtud de dicho *Boletín*, el Gobernador autorizó al Director Ejecutivo de la Autoridad a tomar las medidas que fueran necesarias, entre éstas, acciones de subastas, contrataciones y compras, para corregir la situación que confrontaba la Autoridad. El 16 de octubre de 1995, el Gobernador de Puerto Rico mediante el *Boletín Administrativo Núm. OE-1995-69* declaró que el estado de emergencia de la Autoridad continuaba.

El 26 de mayo de 1995, la Autoridad formalizó un contrato de servicios con *Professional Services Group of Puerto Rico, Inc. (PSG)* para la administración, la operación, la reparación y el mantenimiento de los sistemas de agua y alcantarillado. Por virtud del contrato, *PSG*, además, sería responsable, entre otras, de las áreas de servicio al cliente, facturación, cobros, laboratorios, recursos humanos y finanzas. *PSG* comenzó a prestar sus servicios efectivo el 1 de septiembre de 1995.

PSG cambió de nombre para identificarse como Compañía de Aguas de Puerto Rico, Inc. (CAPR). Efectivo el 1 de marzo de 1999, la Autoridad formalizó con *Compagnie Générale Des Eaux-Sahide (CGE)*, compañía matriz de CAPR y *Aqua Alliance, Inc. (AA)* (*CGE* y *AA*) lo que se denominó la Segunda Enmienda al contrato formalizado con *PSG* el 26 de mayo de 1995 (*SECOND AMENDED AND RESTATED AGREEMENT FOR THE OPERATION, MANAGEMENT, REPAIR, AND MAINTENANCE OF AN AQUEDUCT, SEWER AND*

CUSTOMER SERVICES SYSTEM)². Por virtud de esta enmienda, *CGE* y *AA* asumirían todas las obligaciones y las responsabilidades de *PSG*, y se ampliaría la delegación administrativa y operacional en un director de operaciones privado. Además, las funciones del *CGE* y *AA* serían realizadas por la *CAPR*, mientras que los pagos se efectuarían a la *AA*. Por otro lado, *CGE* y *AA* tendrían a su cargo todas las áreas operacionales de la Autoridad. La Oficina del Contralor de la Autoridad, la Oficina del Tesorero y la Oficina del Superacueducto de la Costa Norte estarían adscritas a la Junta de Gobierno.

La Autoridad, además, el 1 de marzo de 1999 enmendó el contrato de asistencia con la Autoridad para el Financiamiento de la Infraestructura de Puerto Rico (AFI) otorgado el 21 de junio de 1988. Esto, para que la AFI, entre otras cosas, diseñara, planificara, financiara y construyera 11 proyectos estratégicos, 3 especiales y 482 de acción inmediata³. Además, para que asignara un funcionario que actuara como Administrador del Contrato.

El 1 de enero de 2000, la Autoridad modificó la Segunda Enmienda al contrato formalizado con *PSG* el 26 de mayo de 1995. Esta modificación se identificó como la Modificación Núm. 1. Por virtud de ésta, se eliminó la *AA* de la definición de *CGE* y *AA*, y la palabra *Sahide* del nombre de *CGE*. Además, se estableció que *CGE* sería responsable de todas las obligaciones a partir de la indicada fecha.

El 18 de diciembre de 2000, el Gobernador, mediante el *Boletín Administrativo Núm. OE-2000-65*, derogó las *órdenes ejecutivas* del 13 de septiembre de 1993 y del 16 de octubre de 1995, *boletines administrativos núms. OE-1993-41* y *OE-1995-69*, respectivamente, que declaraban un estado de emergencia en la Autoridad. El 10 de octubre de 2001, la Junta de Gobierno mediante la *Resolución Núm. 1831* declaró un estado de emergencia en la Autoridad. La *Resolución* mencionada fue retroactiva al 8 de agosto de 2001.

² El 15 de septiembre de 1998, se formalizó lo que se denomina la Primera Enmienda al contrato, donde se acordó que la responsabilidad de todas las obligaciones de *PSG* serían asumidas por *CGE*.

³ El costo de estos proyectos se estimó en \$1,893,000,000. La AFI transfirió a la Autoridad proyectos por \$60,650,950 para los años fiscales 1999-00 y 2000-01.

El 28 de junio de 2001, la Junta de Gobierno de la Autoridad formalizó con *CGE* lo que se denominó la Modificación Núm. 5 a la Segunda Enmienda al contrato formalizado el 26 de mayo de 1995. En dicha Modificación se acordó incluir en el *Schedule 17 (ANNUAL ALLOWANCE AND ALLOWANCE FOR SPECIAL PROJECT)* \$12,000,000 para realizar proyectos especiales para mejorar el suministro de agua. Además, \$8,000,000 para desarrollar proyectos de cumplimiento ambiental. El total de \$20,000,000 fue para realizar proyectos del Programa Agua para Todos.

El 31 de agosto de 2001, la Junta de Gobierno de la Autoridad formalizó con *CGE* lo que se denominó la Modificación Núm. 6 a la Segunda Enmienda al contrato formalizado el 26 de mayo de 1995. En dicha Modificación se extendió la vigencia del contrato con *CGE* hasta el 28 de febrero de 2002. Además, la Modificación provee para que el contrato con *CGE* pudiera extenderse hasta el 30 de junio de 2002⁴.

El 3 de mayo de 2002, la Autoridad formalizó un contrato con Ondeo de Puerto Rico, Inc. (Operador Privado) para la administración, la operación, y el mantenimiento de los sistemas de agua y alcantarillado. Dicho contrato se formalizó por un período de 10 años. El Operador Privado comenzó a prestar servicios a la Autoridad el 1 de julio de 2002.

El 30 de junio de 2002, mediante la *Ley Núm. 95* se enmendó la ley creadora de la Autoridad para, entre otras cosas, reestructurar la Junta y denominar la Junta de Directores. Además, establecer un Comité de Asesores y crear el cargo de Presidente Ejecutivo de la Autoridad y cuatro vicepresidentes ejecutivos.

El 13 de enero de 2004, la Autoridad y el Operador Privado firmaron un acuerdo denominado *Resolution Agreement* para cancelar el contrato formalizado el 3 de mayo de 2002, efectivo el 15 de enero de 2004. Esto, por alegadas disputas y discrepancias con relación a la

⁴ El contrato con CAPR estuvo vigente hasta el 30 de junio de 2002. En nuestro *Informe de Auditoría CP-05-27* comentamos, entre otras cosas, el resultado de nuestro examen sobre los acuerdos de dicho contrato.

naturaleza y al alcance de las obligaciones contractuales. En el acuerdo se estableció que del 16 de enero al 31 de marzo de 2004 el Operador Privado administraría el sistema de acueductos y alcantarillados bajo la supervisión de la Autoridad. Se estableció, además, que del 1 de abril al 30 de junio de 2004 la Autoridad asumiría el control del sistema mientras que el Operador Privado le brindaría apoyo técnico. El 1 de julio de 2004, la Autoridad asumió el control total de sus operaciones.

Mediante la *Ley Núm. 92 del 31 de marzo de 2004* se enmendó la ley creadora de la Autoridad para que el Gobierno retomara el control de las operaciones y el mantenimiento del Sistema Estadual de Acueductos y Alcantarillados. Además, para modificar la estructura administrativa de la Autoridad y crear los puestos de Presidente Ejecutivo, Director Ejecutivo de Infraestructura y Director Ejecutivo Regional. El 1 de abril de 2004, el Gobierno retomó el control de las operaciones de la Autoridad.

Del 1 de febrero de 1986 al 9 de octubre de 2005, la Autoridad le facturaba a sus abonados residenciales y comerciales por los servicios de agua y de alcantarillado basado en tarifas bimensuales.

El 6 de octubre de 2005, mediante la *Resolución Núm. 2167*, la Junta de Directores aprobó el aumento y la implantación de una nueva estructura tarifaria de la Autoridad. Además, aprobó el ciclo de facturación de uno bimensual a uno mensual. La primera fase comenzaría el 10 de octubre de 2005 y la segunda fase el 1 de julio de 2006 para todos los abonados. A partir del 1 de julio, la Autoridad cambió la facturación bimensual a una mensual, pero se continuó leyendo los contadores de los abonados residenciales, comerciales y gubernamentales cada dos meses⁵. La nueva estructura tarifaria incluyó lo siguiente:

- Un cargo básico por agua y alcantarillado en el diámetro del contador y el tipo de cliente.

⁵ El 16 de abril de 2005, el Presidente Ejecutivo y el Director de Servicios al Cliente presentaron a la Junta de Directores la necesidad de realizar un aumento de la tarifas por los servicios de agua y alcantarillado de la Autoridad. Esto, con el propósito principal de alcanzar la autosuficiencia, cubrir el gasto de servicio de la deuda que se sufragaba del Fondo General del Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico e implantar soluciones que permitieran a la Autoridad generar sus propios ingresos y lograr acudir al mercado de bonos.

- Un cargo por consumo basado en tres bloques para los clientes residenciales y otros tres bloques para los clientes comerciales y gubernamentales. En el caso de los clientes industriales, existirá un solo bloque de consumo.
- Un coeficiente de ajuste anual automático para cubrir aumentos o reducciones en los gastos operacionales, servicio de la deuda y fondos restringidos.
- Un fondo de \$25,000,000 para la adjudicación de subsidios a las escuelas públicas y envejecientes de 65 años o más que son recipientes del Programa de Asistencia Nutricional⁶.

Al 30 de junio de 2008, la Autoridad brindaba sus servicios a 1,290,995 abonados, de los cuales 1,209,392 (94 por ciento) eran residenciales, 68,396 (5 por ciento) eran comerciales, 11,688 (.9 por ciento) eran gubernamentales y 1,519 (.1 por ciento) se clasificaban como industriales.

Los recursos para financiar las actividades operacionales de la Autoridad provienen principalmente de los cobros a los abonados por los servicios de agua y alcantarillado y de la emisión de bonos. La Autoridad está dividida en 5 regiones operacionales: Este, Metro, Norte, Oeste y Sur, y cuenta con 29 oficinas comerciales y 2 suboficinas comerciales ubicadas en varios pueblos de la Isla.

Conforme a los estados financieros, auditados por una sociedad de contadores públicos autorizados, durante los años fiscales 2006-07 y 2007-08 la Autoridad generó ingresos por \$1,509,659,000 y tuvo gastos operacionales por \$1,406,387,000 para un sobrante de \$103,272,000, según se indica:

⁶ Como parte de la nueva estructura tarifaria aprobada, la Junta de Directores no ratificó el subsidio de los \$15,000,000 para las escuelas.

AÑO FISCAL	INGRESOS OPERACIONALES, SUBSIDIOS Y OTROS	GASTOS OPERACIONALES Y OTROS	SOBRANTE O (PÉRDIDA)
2006-07	\$ 779,901,000	\$ 809,518,000	\$ (29,617,000)
2007-08	<u>729,758,000</u>	<u>596,869,000</u>	<u>132,889,000</u>
TOTAL	<u>\$1,509,659,000</u>	<u>\$1,406,387,000</u>	<u>\$ 103,272,000</u>

Al 30 de junio de 2008, estaban pendientes de resolución por los tribunales 584 demandas civiles presentadas contra la Autoridad por \$1,381,515,979. De este importe, \$1,347,698,988 eran por daños y perjuicios, y \$33,816,991 por cobro de dinero.

Los **anejos 5 y 6** contienen una relación de los miembros de la Junta de Directores y de los funcionarios principales de la Autoridad, respectivamente, que actuaron durante el período auditado.

La Autoridad cuenta con una página en Internet, a la cual se puede acceder mediante la siguiente dirección: <http://www.acueductospr.com>. Esta página provee información acerca de la entidad y de los servicios que presta.

RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA

La gerencia de todo organismo gubernamental debe considerar los siguientes *Diez Principios para Lograr una Administración Pública de Excelencia*. Éstos se rigen por principios de calidad y por los valores institucionales:

1. Adoptar normas y procedimientos escritos que contengan controles internos de administración y de contabilidad eficaces, y observar que se cumpla con los mismos.
2. Mantener una oficina de auditoría interna competente.
3. Cumplir con los requisitos impuestos por las agencias reguladoras.
4. Adoptar un plan estratégico para las operaciones.
5. Mantener el control presupuestario.
6. Mantenerse al día con los avances tecnológicos.

7. Mantener sistemas adecuados de archivo y de control de documentos.
8. Cumplir con el *Plan de Acción Correctiva* de la Oficina del Contralor de Puerto Rico, y atender las recomendaciones de los auditores externos.
9. Mantener un sistema adecuado de administración de personal que incluya la evaluación del desempeño, y un programa de educación continua para todo el personal.
10. Cumplir con la *Ley de Ética Gubernamental del Estado Libre Asociado de Puerto Rico*, lo cual incluye divulgar sus disposiciones a todo el personal.

El 27 de junio de 2008 mediante la *Carta Circular OC-08-32*, divulgamos la revisión de los mencionados diez principios, establecidos en nuestra *Carta Circular OC-98-09* del 14 de abril de 1998. Se puede acceder a ambas cartas circulares a través de nuestra página en Internet: <http://www.ocpr.gov.pr>.

ALCANCE Y METODOLOGÍA

La auditoría cubrió del 1 de enero de 2007 al 30 de junio de 2008. En algunos aspectos examinamos transacciones de fechas anteriores y posteriores. El examen lo efectuamos de acuerdo con las normas de auditoría del Contralor de Puerto Rico, en lo que concierne a los aspectos financieros y del desempeño o ejecución. Realizamos las pruebas que consideramos necesarias, a base de muestras y de acuerdo con las circunstancias.

Para efectuar la auditoría utilizamos la siguiente metodología:

- entrevistas a funcionarios, a empleados y a particulares
- inspecciones físicas
- examen y análisis de informes y de documentos generados por la unidad auditada
- examen y análisis de informes y de documentos suministrados por fuentes externas
- pruebas y análisis de información financiera, de procedimientos de control interno y de otros procesos
- confirmaciones de cuentas y de otra información pertinente.

OPINIÓN

Las pruebas efectuadas revelaron la comisión de serias deficiencias y violaciones de ley en las operaciones de la Autoridad relacionadas con la acción de facturar y cobrar primero a base de una factura mediante la Última Promediada (T). Además, de incluir ese consumo ya facturado en los cálculos posteriores del Nuevo Método de Facturación, provocando un cobro adicional a los abonados en la Primera y Segunda Factura (partes A y B). Las operaciones de la unidad auditada no se realizaron de acuerdo con la ley y la reglamentación aplicables. El **Hallazgo** clasificado como principal revela que el funcionario principal de la unidad no protegió adecuadamente el interés público.

RECOMENDACIONES

AL GOBERNADOR DEL ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

1. Evaluar las situaciones incluidas en el **Hallazgo** y requerir que la Autoridad remita, para su conocimiento y análisis, las medidas que se propone adoptar para corregir dichas situaciones.

A LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE PUERTO RICO

2. Evaluar las situaciones incluidas en el **Hallazgo** con el propósito de determinar si amerita que se enmiende la legislación vigente que rige las operaciones de la Autoridad. Esto, para asegurarse de que se corrijan y no se repitan las mismas.

AL SECRETARIO DE JUSTICIA

3. Considerar las situaciones incluidas en el **Hallazgo** y tomar las medidas que correspondan.

A LA PROCURADORA DEL CIUDADANO

4. Considerar las situaciones incluidas en el **Hallazgo** y tomar las medidas que correspondan.

A LA JUNTA DE DIRECTORES DE LA AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE PUERTO RICO

5. Instruir al Presidente Ejecutivo, y ver que cumpla, para que se evalúe el cobro adicional facturado a los abonados de la Autoridad por los servicios de agua y alcantarillado mediante

la Primera y Segunda Factura (partes A y B) emitidas de diciembre de 2007 a febrero de 2008, en donde no se consideró lo previamente facturado en la Última Promediada (T), y se realicen los ajustes que correspondan en las cuentas de los abonados. [**Apartado a.1) y 4)**]

6. Ver que el Presidente Ejecutivo cumpla con la **Recomendación 7** de este *Informe*, y que tome las medidas necesarias para corregir y evitar que ocurran situaciones similares a las mencionadas en el **Hallazgo**.

AL PRESIDENTE EJECUTIVO DE LA AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE PUERTO RICO

7. Evaluar las situaciones que se comentan en el **Hallazgo** y tomar las medidas necesarias, y ver que se cumplan, para que:
 - a. Se evalúe el cobro adicional facturado a los abonados de la Autoridad por los servicios de agua y alcantarillado mediante la Primera y Segunda Factura (partes A y B) emitidas de diciembre de 2007 a febrero de 2008, en donde no se consideró lo previamente facturado en la Última Promediada (T), y se realicen los ajustes que correspondan en las cuentas de los abonados. [**Apartado a.1) y 4)**]
 - b. No se repita una situación similar a la comentada en el **Apartado a.2)**.
 - c. Los directores ejecutivos regionales se aseguren de que los empleados de las oficinas comerciales se mantengan adiestrados e informados, una vez aprobados los cambios surgidos en los métodos de facturación a los abonados. Además, que haya uniformidad al ofrecer los servicios a éstos en cuanto a la aplicación de los créditos a los que tengan derecho. [**Apartado a.3)**]
 - d. El Director de Servicios al Cliente, en coordinación con el Director de Información y los directores ejecutivos regionales, tome las medidas necesarias para que las transacciones que se registren en las cuentas de los abonados se realicen de acuerdo con las instrucciones impartidas a esos efectos, de manera que se corrijan y no se repitan situaciones como la comentada en el **Apartado a.4)**.

- e. Impartir instrucciones al Director de Administración y Finanzas, y ver que las cumpla, para que en futuras ocasiones se le suministre o informe a las sociedades de contadores públicos autorizados la existencia de todas las disposiciones administrativas que afectan las operaciones fiscales de la Autoridad, de manera que, durante sus auditorías, dichas sociedades puedan evaluar la materialidad económica que tendría la aplicación de las indicadas disposiciones en los estados financieros de la Autoridad. Esto, para que se mantenga información financiera confiable de las operaciones de la Autoridad y de las cuentas de sus abonados. [**Apartado a.5**]

CARTAS A LA GERENCIA

El borrador del **Hallazgo** de este *Informe* se remitió al Presidente Ejecutivo de la Autoridad, Ing. José F. Ortiz Vázquez, y al Presidente Interino de la Junta de Directores de la Autoridad, Sr. Luis R. Abbott Van Der Horst, para comentarios, mediante cartas del 19 de diciembre de 2008. El 21 de enero de 2009, les enviamos las páginas de la 5 a la 11 del **Hallazgo**, enmendadas, al Sr. Eufemio Toucet García, Presidente Ejecutivo Interino, y al señor Abbott Van Der Horst. Dichas enmiendas surgieron de las reuniones que sostuvimos con funcionarios de la Autoridad.

El 20 de noviembre de 2009, le enviamos el borrador del **Apartado a.5) del Hallazgo**, enmendado, al ingeniero Ortiz Vázquez, y al Sr. Edgardo Fábregas Castro, Presidente Interino de la Junta de Directores de la Autoridad.

COMENTARIOS DE LA GERENCIA

El 19 de diciembre de 2008, el Director de la Oficina de Auditoría Interna de la Autoridad, CPA Iván Guasp Gutiérrez, en representación del ingeniero Ortiz Vázquez solicitó una prórroga de 29 días adicionales a la fecha establecida para contestar el borrador del **Hallazgo** de este *Informe*. El 22 de diciembre, le concedimos una prórroga hasta el 16 de enero de 2009 para someter sus comentarios. Además, ese mismo día le remitimos dos discos compactos con información relacionada con el **Hallazgo** del borrador de este *Informe*.

El 23 de diciembre de 2008, el señor Guasp Gutiérrez, en representación de los señores Toucet García y Abbott Van Der Horst, solicitó una reunión a esta Oficina para discutir el

Hallazgo incluido en el borrador de este *Informe*. El 8 de enero de 2009, efectuamos dicha reunión. En la misma el señor Guasp Gutiérrez solicitó información relacionada con el indicado **Hallazgo**. También el 14 y 28 de enero nos reunimos nuevamente con el señor Guasp Gutiérrez. Éste presentó documentos e información y se realizaron procesos de verificación de los datos relacionados con el mencionado **Hallazgo**.

El 14 de enero, el señor Guasp Gutiérrez solicitó una nueva prórroga y se le concedió hasta el 2 de febrero para someter sus comentarios.

El Presidente Ejecutivo Interino de la Autoridad, señor Toucet García, en representación del Presidente Ejecutivo, contestó el borrador del **Hallazgo** de este *Informe* mediante carta del 2 de febrero de 2009 (**ANEJO 4**). Consideramos las alegaciones del Presidente Ejecutivo Interino, pero determinamos que el **Hallazgo** prevalece.

El Presidente Interino de la Junta de Directores, señor Abbott Van Der Horst, en carta del 20 de febrero de 2009, indicó que avalaba los comentarios emitidos por el Presidente Ejecutivo Interino de la Autoridad.

El 24 de noviembre de 2009, el señor Guasp Gutiérrez, en representación del ingeniero Ortiz Vázquez y del señor Fábregas Castro, solicitó una reunión a esta Oficina para discutir el borrador del **Apartado a.5) del Hallazgo**, enmendado. El 30 de noviembre efectuamos la indicada reunión. En dicha fecha, el señor Guasp Gutiérrez solicitó una prórroga de 18 días adicionales a la fecha establecida para contestar el borrador del **Apartado a.5) del Hallazgo**, enmendado. El 1 de diciembre le concedimos una prórroga hasta el 15 de diciembre para remitir los comentarios. En dicha fecha, el señor Guasp Gutiérrez solicitó una prórroga adicional hasta el 18 de diciembre de 2009. La misma le fue concedida. En carta del 11 de diciembre, recibida el 18 de diciembre, el Presidente Ejecutivo de la Autoridad, ingeniero Ortiz Vázquez, contestó el borrador del **Apartado a.5) del Hallazgo** de este *Informe* (**ANEJO 4**). Consideramos las alegaciones del Presidente Ejecutivo, pero determinamos que el **Apartado a.5) del Hallazgo** prevalece.

El Presidente Interino de la Junta de Directores, señor Fábregas Castro, en carta del 11 de diciembre, recibida el 17 de diciembre, indicó que avalaba los comentarios emitidos por el Presidente Ejecutivo de la Autoridad relacionadas con el **Apartado a.5) del Hallazgo**.

AGRADECIMIENTO

A los funcionarios y a los empleados de la Autoridad, les agradecemos la cooperación que nos brindaron durante nuestra auditoría.

Oficina del Contador
Por: 

RELACIÓN DETALLADA DE HALLAZGOS

CLASIFICACIÓN Y CONTENIDO DE UN HALLAZGO

En nuestros informes de auditoría se incluyen los hallazgos significativos determinados por las pruebas realizadas. Éstos se clasifican como principales o secundarios. Los principales incluyen desviaciones de disposiciones sobre las operaciones de la unidad auditada que tienen un efecto material, tanto en el aspecto cuantitativo como en el cualitativo. Los secundarios son los que consisten en faltas o errores que no han tenido consecuencias graves.

Los hallazgos del informe se presentan según los atributos establecidos conforme a las normas de redacción de informes de nuestra Oficina. El propósito es facilitar al lector una mejor comprensión de la información ofrecida. Cada uno de ellos consta de las siguientes partes:

Situación - Los hechos encontrados en la auditoría indicativos de que no se cumplió con uno o más criterios.

Criterio - El marco de referencia para evaluar la situación. Es principalmente una ley, un reglamento, una carta circular, un memorando, un procedimiento, una norma de control interno, una norma de sana administración, un principio de contabilidad generalmente aceptado, una opinión de un experto o un juicio del auditor.

Efecto - Lo que significa, real o potencialmente, no cumplir con el criterio.

Causa - La razón fundamental por la cual ocurrió la situación.

Al final de cada hallazgo se hace referencia a las recomendaciones que se incluyen en el informe para que se tomen las medidas necesarias sobre los errores, las irregularidades o los actos ilegales señalados.

En la sección sobre los **COMENTARIOS DE LA GERENCIA** se indica si el funcionario principal y los ex funcionarios de la unidad auditada efectuaron comentarios sobre el borrador de los hallazgos del informe, que le envía nuestra Oficina. Dichos comentarios se consideran al revisar el borrador del informe; y se incluyen al final del hallazgo correspondiente en la sección de HALLAZGO EN LA AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y

ALCANTARILLADOS DE PUERTO RICO, de forma objetiva y conforme a las normas de nuestra Oficina. Cuando la gerencia no provee evidencia competente, suficiente y relevante para refutar un hallazgo, éste prevalece y se añade al final del mismo la siguiente aseveración: Consideramos las alegaciones de la gerencia, pero determinamos que el hallazgo prevalece.

HALLAZGO EN LA AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE PUERTO RICO

El **Hallazgo** de este *Informe* se clasifica como principal.

Cobro adicional a los abonados de la Autoridad por concepto de la adopción del Nuevo Método de Facturación denominado Primera y Segunda Factura (partes A y B), ausencia de información en la factura denominada Última Promediada (T), otras deficiencias relacionadas con las indicadas facturas, y documento importante no suministrado por la Autoridad a los auditores externos

- a. El 1 de agosto de 2007, el Presidente Ejecutivo y el Vicepresidente Ejecutivo de Administración de la Autoridad presentaron a la Junta de Directores de la Autoridad un escrito denominado Nuevo Sistema de Facturación: Promoviendo el Ahorro en el Consumo del Agua. Dicho escrito contenía los siguientes temas: ambiente y ahorro de agua, campaña educativa de ahorro de agua, explicación de factura tarifaria, resumen de noticias de avisos públicos sobre la modificación del sistema tarifario para eliminar la facturación promediada, previo a las alegaciones de sobrefacturación, y el perfil de la campaña educativa sobre el método de facturación y lectura (interpretación de la factura). Además, presentaron las iniciativas para mitigar la situación actual de la Autoridad, entre ellas, el Sistema *Equalizer*.

El Vicepresidente Ejecutivo de Administración destacó las características de dicho Sistema:

La facturación se basará en las lecturas reales del contador. Se toma la lectura del contador cada dos meses y el consumo de esos dos meses se divide en dos partes.

Se emitirá en el mes corriente una primera factura con el 50% del consumo determinado en el período, y el otro 50% del consumo de factura diferido el mes siguiente en una segunda factura a los 30 días de emitida la primera factura.

La distribución del consumo en los bloques correspondientes se realizará sobre el consumo ya dividido, para entonces determinar el monto a facturar en cada factura. Cada factura representa el 50% del consumo en el período.

Éste indicó, además:

[...] que el período de transición tomará tres meses desde el mes de septiembre hasta el 12 de diciembre de 2007, fecha en la cual se emitirá por última vez la factura Promediada (T).

El Presidente Ejecutivo expresó lo siguiente a los miembros de la Junta:

Una vez la Junta de Directores apruebe el nuevo sistema de facturación y el mecanismo de transición al mismo, la Autoridad publicará en los medios de comunicación la fecha de la última factura promediada por cada ciclo de facturación. Además, se implementará un plan educativo y de comunicación sobre este cambio internamente, así como a los clientes y público en general.

Esta iniciativa del Presidente Ejecutivo fue avalada por el entonces Presidente de la Junta de Directores y por el entonces Secretario de la Gobernación, el cual estuvo presente en la mencionada reunión. Además, el Vicepresidente de la Junta de Directores expresó que el Comité Especial de Facturación endosaba la propuesta de transición al Sistema *Equalizer* y que dicho sistema no afectaba el flujo de efectivo de la Autoridad ni representaba doble facturación a los clientes. Por otro lado, el entonces Presidente de la Junta de Directores solicitó que se presentara el modelo de la factura de transición antes de ser emitida oficialmente. Además, para la próxima reunión se citarían a los directores regionales, incluidos los directores de Servicio al Cliente, a fin de asegurar una cabal comprensión del proceso de transición al nuevo sistema de facturación.

El 9 de agosto de 2007, la Directora de Comunicaciones de la Autoridad le presentó a la Junta de Directores, entre otras cosas, un resumen del Plan de Comunicaciones relacionado con la implantación del Sistema *Equalizer*. Entre los aspectos más importantes estaban los siguientes:

Facilitar que los clientes entiendan su consumo de agua a través de la nueva factura leída.

Lograr que entiendan que su consumo tiene un costo con el fin de motivarlos a darle mejor uso al recurso de agua.

Recobrar la confianza en el sistema de facturación.

Trabajos realizados, anuncios preliminares y tácticas de implantación.

Itinerario de presentaciones de educación y capacitación a empleados.

Itinerario y mecanismos de divulgación a clientes y público general. Se integrará la Oficina de la Gobernación, DACO, Oficina del Contralor, Asamblea Legislativa y municipios.

El entonces Presidente de la Junta de Directores indicó, entre otras cosas, lo siguiente:

[...] es de suma relevancia educar y capacitar a los empleados en todos los niveles a la brevedad, porque ya se ha dado publicidad sobre la implantación de este nuevo sistema. Además, recalcó que es igualmente importante explicarle el nuevo sistema a los empleados unionados para que todos los empleados estén al tanto del concepto.

El Presidente Ejecutivo indicó, entre otras cosas, lo siguiente:

[...] se están llevando a cabo visitas de orientación sobre el Sistema *Equalizer* a través de las Oficinas Regionales y la Oficina Sede.

El 1 de noviembre de 2007, el Presidente Ejecutivo, el Vicepresidente Ejecutivo y el Ayudante Ejecutivo presentaron a la Junta de Directores un nuevo diagrama de facturación denominado Nuevo Método de Facturación, el cual estaría basado en la lectura del contador del abonado de la Autoridad⁷. **(ANEJO 1)**

⁷ El 9 de agosto de 2007, el entonces Gobernador del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, ante la prensa del País, reconoció públicamente que la Autoridad le estaba sobrefacturando los servicios de agua a sus abonados. Éste instruyó al Presidente Ejecutivo de dicha corporación pública para que no se emitieran facturas estimadas a los abonados (Código T) y se les facturara exactamente por lo consumido.

Dicho Código T (lectura promediada) comenzó a ser utilizado por la Autoridad a partir del 10 de octubre de 2005, fecha de vigencia de la nueva estructura tarifaria. Ésta sustituyó la lectura bimensual vigente. Por otro lado, este Código T es un estimado a base del promedio de consumo mensual histórico. El mismo es utilizado en el mes en que la Autoridad no efectúa la lectura de los contadores. Además, la Autoridad factura una lectura estimada (Código E) a base del promedio de consumo diario histórico. Este último es utilizado cuando el Lector de la Autoridad hace su visita y no puede leer el contador del abonado.

En dicha fecha, y conforme a la solicitud del entonces Presidente de la Junta de Directores, se presentó un borrador de resolución a los efectos de avalar la adopción del Nuevo Método de Facturación de la Autoridad. Ese mismo día la Junta de Directores aprobó la *Resolución Núm. 2349* y se estableció lo siguiente:

Para atender los reclamos, tanto de clientes como de empleados, de eliminar la facturación promediada, desde finales de 2006 se designó un comité integrado por personal de diferentes áreas de la AAA el cual comenzó a diseñar un nuevo método de facturación basado en la lectura del contador.

El Nuevo Método de Facturación consiste en lo siguiente:

- Se toma la lectura al contador cada dos meses, y ese consumo de dos meses se divide en dos partes iguales.
- La primera mitad del consumo se factura en el mes corriente en una Primera Factura y la otra mitad se factura el mes siguiente en una Segunda factura.

Este nuevo método le permitirá conocer al cliente a cuánto ascenderá el cargo por consumo de la Segunda Factura. El nuevo método de facturación elimina la factura promediada que actualmente se emite en meses alternos a los clientes que se les lee el contador cada dos meses. En el nuevo método el cliente continuará recibiendo una factura por mes, y 12 facturas al año.

En diciembre de 2007 y enero de 2008, la Autoridad comenzó las facturas del Nuevo Método de Facturación a los abonados que estaban incluidos en los ciclos del 1 al 20 y del 21 al 40, respectivamente⁸. La Autoridad envió una factura denominada Primera Factura (Parte A)⁹ durante el mes en que se tomó la lectura actual (final) con la mitad del consumo determinado. En esa Primera Factura (Parte A) se le indicó al abonado que el cargo corriente

⁸ La Autoridad distribuye los días de lecturas en 41 ciclos. Cada abonado es incluido dentro de un ciclo, el cual define el día en que se procesará la lectura de ese grupo de abonados y se facturarán los metros consumidos en una fecha específica en cada mes.

⁹ Primera parte a facturarse de un período de consumo previo. En el cargo corriente se representa con un 50 por ciento del consumo del período.

de ese mes reflejaba la mitad del consumo en metros cúbicos en el período. Además, en la factura se indicaba que se incluía la primera mitad del cargo y en la factura del mes siguiente se incluía la otra mitad. El próximo mes el abonado recibiría una factura denominada Segunda Factura (Parte B)¹⁰ en la que se le cobraría la segunda mitad del consumo.

La transición al Nuevo Método de Facturación tuvo el efecto de que la Autoridad retrasara el cobro para los meses de noviembre (Ciclos del 1 al 20) o diciembre de 2007 (Ciclos del 21 al 40). Dichos consumos fueron facturados con la Primera Factura y Segunda Factura (partes A y B) emitidas de diciembre de 2007 a febrero de 2008. Sin embargo, la Autoridad tuvo ingresos durante noviembre y diciembre, entre otros, producto de un cargo adicional que denominó Última Promediada (T).

El 28 de noviembre de 2007, mediante la *Orden Administrativa Núm. OA-2007-07*¹¹, aprobada por el Presidente Ejecutivo de la Autoridad, se dispuso, entre otras cosas, con relación a la transición al Nuevo Método de Facturación para la Última Promediada (T), lo siguiente: **(ANEJO 2)**

1. Última Promediada (T) - última factura que se le emitirá al cliente a base del promedio histórico, en el mes en que no se lee el contador. Es la factura de transición entre el método de facturación actual y el nuevo método.
2. Ajuste a la última factura promediada - ajuste a realizar en el cierre de la cuenta que se incluirá en la factura final del cliente, junto con el cargo por lo consumido, pero aún no facturado de un período de consumo anterior. Siempre se utilizará el código de ajuste “S” para ajustar exclusivamente la última factura promediada.

¹⁰ Importe a facturarse de un período de consumo previo. El cargo corriente se representa con un 50 por ciento del consumo del período restante. Se emite a los 30 días de la Primera Factura (Parte A). Contiene la misma cantidad de metros cúbicos y la misma cantidad de días de la Primera Factura (Parte A).

¹¹ El propósito de esta *Orden* fue enmendar el *Procedimiento 601 - Para ajustar cargos facturados o a facturarse, o cancelar cargos facturados (cancels for rebill)* por servicios de agua y alcantarillados, aprobado por el Presidente Ejecutivo de la Autoridad el 10 de octubre de 2005. Además, establecer el proceso de transición para el Nuevo Método de Facturación.

3. La Factura “Última Promediada (T)”, como la Primera Factura (Parte A) y la Segunda Factura (Parte B) podrán ser ajustadas, si se cumple con alguno de los criterios para ajustar facturas establecidos en este procedimiento¹².
4. El ajuste por “código S” se utilizará únicamente para ajustes relacionados con la factura “Última Promediada (T)” al momento del cierre de la cuenta y/o como producto de que cumple con alguno de los criterios establecidos en este procedimiento para ajustar facturas.
 - a. [...]
 - b. [...]
 - c. Para los casos de cuentas que no registren factura “Última Promediada (T)” no se realizará un ajuste a través del “código S”.

El 25 de marzo de 2008, nuestros auditores le solicitaron a la Autoridad la información relacionada con el historial de lecturas y el historial de consumo facturado del 1 de septiembre de 2007 al 31 de enero de 2008 correspondiente al universo de los abonados que tenía la Autoridad en dicho período. Esto, con el propósito de evaluar los cambios efectuados bajo el Nuevo Método de Facturación a los abonados de la Autoridad.

El 29 de abril y el 5 de mayo de 2008, el Director de Sistemas de Información le suministró a nuestros auditores tres discos compactos que contenían la información en un formato digital, según fue solicitada. La información suministrada por la Autoridad a nuestros auditores contiene 6,311,993 registros correspondientes a 1,281,878 abonados con 1,288,656 cuentas¹³. Esto representó un cargo de \$321,029,840 por los servicios de agua y alcantarillado ofrecidos por la Autoridad del 1 de septiembre de 2007 al 31 de enero de 2008.

Por otro lado, el 11 de agosto de 2008, nuestros auditores le solicitaron a la Autoridad la información relacionada con las cuentas cerradas por los abonados entre diciembre de 2007 y junio de 2008. Esto, con el propósito de evaluar aquellas cuentas a las que se les había

¹² Se refiere al *Procedimiento 601*.

¹³ Hay abonados que tienen más de una cuenta.

facturado la Última Promediada (T) y si la Autoridad había concedido un crédito o ajuste Código S¹⁴. Según la reglamentación aprobada, este ajuste se realizaría en el cierre de la cuenta y se incluiría en la factura final del cliente, junto con el cargo por lo consumido, pero aún no facturado de un período de consumo anterior. El 22 de septiembre de 2008, el Director de Sistemas de Información le suministró a nuestros auditores un disco compacto que contenía la información en un formato digital, según fue solicitada. La información suministrada por la Autoridad a nuestros auditores contenía 69,778 cuentas cerradas durante el referido período. De las cuentas cerradas, en 52,174 (75 por ciento) se había emitido una factura correspondiente a la Última Promediada (T) por \$2,287,153.

El examen de los datos suministrados por la Autoridad y la información recopilada por nuestros auditores relacionada con la Última Promediada (T) reveló lo siguiente:

- 1) Durante noviembre y diciembre de 2007, la Autoridad envió 1,182,828 facturas a sus abonados residenciales, comerciales y gubernamentales correspondientes a la Última Promediada (T) por \$46,382,467¹⁵. La Última Promediada (T) fue basada en un cómputo histórico promediado de igual manera que las facturas promediadas (Código T) emitidas durante el período de octubre de 2005 a octubre de 2007.

Posteriormente, en diciembre de 2007 y enero de 2008, la Autoridad comenzó a enviar facturas a los abonados con el Nuevo Método de Facturación aprobado por la Junta de Directores el 1 de noviembre de 2007¹⁶. Dichas facturas se denominaron Primera y Segunda Factura (partes A y B). Para facturar el consumo a los abonados, la Autoridad utilizó, en ambas facturas, la lectura anterior (inicial) del contador, previo a la Última Promediada (T), según se indica:

¹⁴ Proceso que se realizaría manualmente por el personal del Área de Servicios al Cliente en las oficinas comerciales.

¹⁵ De acuerdo con los estados financieros auditados de la Autoridad al 30 de junio de 2008, el ingreso mensual promedio de ésta por concepto del servicio de agua y alcantarillado fue de \$57,977,916.

¹⁶ Las facturas enviadas en diciembre de 2007 y enero de 2008 con el Nuevo Método de Facturación corresponden a los abonados que recibieron la Última Promediada (T) en noviembre y diciembre de 2007, respectivamente.

- Para los ciclos del 1 al 20 en la Primera y Segunda Factura (partes A y B) se utilizó la lectura anterior (inicial) de octubre de 2007, a pesar de que para esa fecha la Autoridad había emitido una factura correspondiente a la Última Promediada (T).
- Para los ciclos del 21 al 40 en la Primera y Segunda Factura (partes A y B) se utilizó la lectura anterior (inicial) de noviembre de 2007 a pesar de que para esa fecha la Autoridad había emitido una factura correspondiente a la Última Promediada (T).

Véase el ANEJO 3.

La *Orden Administrativa Núm. OA-2007-07* definió la Primera y Segunda Factura (partes A y B) como las facturas de un período de consumo previo. Por otro lado, el período de consumo es considerado como el tiempo transcurrido entre dos fechas de lectura. Observamos que la Autoridad utilizó como período de consumo previo la última lectura real antes de la Última Promediada (T) y, a su vez, utilizó como el tiempo transcurrido entre dos fechas de lectura, las lecturas del Nuevo Método de Facturación y la lectura real del método anterior.

La acción de la Autoridad de facturar y cobrar primero a base de una factura mediante la Última Promediada (T), e incluir ese consumo ya facturado en los cálculos posteriores del Nuevo Método de Facturación, provocó un cobro adicional a los abonados por aproximadamente \$46,382,000 en la Primera y Segunda Factura (partes A y B)¹⁷; esto, contrario a la Ley. Por otro lado, dicho cobro adicional no fue incluido en la estructura tarifaria vigente y la Autoridad tampoco divulgó de manera expresa tal facturación diferida ni realizó los ajustes correspondientes. Además, el mismo fue incluido como ingreso en los estados financieros de la Autoridad, según comentamos en el **Apartado a.5).**

¹⁷ En el **ANEJO 3** presentamos un análisis de uno de los casos obtenidos de los datos suministrados por la Autoridad, el cual refleja la forma en que ésta duplicó el consumo de la Última Promediada (T) y lo facturó nuevamente en la Primera y Segunda Factura (partes A y B).

- 2) Distinto a la facturación periódica de la Autoridad, la factura que se tramitó mediante la Última Promediada (T) no contenía impresa la información relacionada con la lectura anterior (inicial) ni la lectura actual (final).
- 3) El 21 de agosto de 2008, la Directora de Recursos Humanos y Relaciones Laborales de la Autoridad nos certificó que del 1 al 30 de octubre de 2007, la Autoridad le ofreció un adiestramiento a todo el personal de todas las regiones del Área de Servicios al Cliente relacionado con el Nuevo Método de Facturación. Como parte del adiestramiento, se utilizó un manual que contenía los siguientes temas: Nuevo Método de Facturación, Otros Datos de Facturación, el Período de Transición - Última T y el Modelo de Facturas.

Del 8 de agosto al 2 de octubre de 2008, nuestros auditores verificaron en las oficinas comerciales de la Autoridad la aplicación de los créditos concedidos por la Última Promediada (T) cuando los abonados cerraban sus cuentas. Las entrevistas realizadas por nuestros auditores al personal de las oficinas comerciales revelaron que no existía uniformidad para trabajar el crédito a concederse por concepto de la Última Promediada (T), según se indica:

- El importe recaudado por concepto de la Última Promediada (T) quedaba en suspenso en el sistema hasta el cierre de una cuenta.
- Los créditos por la Última Promediada (T) solamente se otorgaban en los cierres de la cuenta, no por concepto de reclamaciones.
- Al momento de cierre o baja de una cuenta, si el abonado tenía una Última Promediada (T), se pasaba a los analistas de ajustes para que evaluaran si le corresponde el crédito.
- Si el abonado reclamaba con insistencia y recurría al *Ombudsman* se le otorgaba el crédito.

- 4) En la *Orden Administrativa Núm. OA-2007-07* se establece, entre otras cosas, que el ajuste por Código S se utilizaría únicamente para ajustes relacionados con la factura Última Promediada (T) al momento de cierre de la cuenta y/o como producto de que se cumple con algunos de los criterios establecidos en el *Procedimiento 601*. Además, para los casos de cuentas que no registren factura Última Promediada (T) no se realizaría ningún ajuste a través del Código S.

Según la información suministrada por la Autoridad, de diciembre de 2007 a junio de 2008, se procesó el cierre de 52,174 cuentas para las cuales se había emitido una factura correspondiente a la Última Promediada (T) por \$2,287,153. Nuestro examen reveló que la Autoridad solamente le concedió créditos a 21,745 de dichas cuentas (42 por ciento) por \$888,467 por concepto del Código S. Sin embargo, para las restantes 30,429 cuentas cerradas (58 por ciento) la Autoridad no les concedió créditos por \$1,370,780. Observamos, además, que la cantidad que correspondía acreditar por concepto del Código S a las mencionadas 21,745 cuentas cerradas era de \$916,373. Esto, refleja que la Autoridad dejó de acreditarle a las 21,745 cuentas \$27,906 (\$916,373 – \$888,467) adicionales.

- 5) Mediante cartas del 5 y 8 de septiembre de 2008, el Director de Servicios al Cliente y el Director de Administración y Finanzas, respectivamente, nos indicaron que la factura denominada Última Promediada (T) correspondiente a noviembre y diciembre de 2007 se reconoció en los libros de contabilidad como un ingreso. Además, el Director de Administración y Finanzas nos indicó, entre otras cosas, que la Autoridad no creó cuentas nuevas ni provisión alguna por el indicado concepto.

La evidencia documental y testifical obtenida por esta Oficina reveló, entre otras cosas, que la Autoridad no suministró ni informó la existencia de la *Orden Administrativa Núm. OA-2007-07* a la sociedad de contadores públicos autorizados que realizó la auditoría de los estados financieros de la Autoridad del año fiscal 2007-08. Esto, para que, entre otras cosas, dicha sociedad pudiera evaluar la materialidad económica que tendría la aplicación de la *Orden* en los indicados estados financieros y determinar la

necesidad de realizar ajustes a los mismos. Esto, con el propósito de reflejar, entre otras cosas, la obligación contraída por la Autoridad al efectuar un cobro adicional a sus abonados, según comentamos en el **Apartado a.1) del Hallazgo**.

En la *Ley Núm. 40* se establece, entre otras cosas, que la Autoridad tendrá entre sus poderes determinar, fijar, alterar, imponer y cobrar tarifas razonables, derechos, rentas y otros cargos por el uso de las instalaciones de la Autoridad, o por los servicios de agua, alcantarillado y otros artículos o servicios vendidos, prestados o suministrados por ésta. Además, en la mencionada *Ley* se establece, entre otras cosas, que la Junta fijará y de tiempo en tiempo revisará las tarifas y cargos a ser cobrados por los artículos, los servicios y las facilidades suministrados por la Autoridad. Dichas tarifas y cargos serán justos y razonables. Esta Oficina entiende que el efecto final de propiciar un cobro adicional a los abonados después de la aprobación del Nuevo Método de Facturación, es contrario a la *Ley Núm. 40*, en cuanto a que, entre otras cosas, las tarifas y los cargos serán justos y razonables para los clientes de la Autoridad. El no hacer un señalamiento expreso sobre esa facturación diferida y no hacer los ajustes correspondientes es contrario a dicho principio, ya que los abonados mantienen ese cobro adicional en su historial sin los ajustes inmediatos correspondientes.

En la *Ley Núm. 230 del 23 de julio de 1974, Ley de Contabilidad del Gobierno de Puerto Rico*, según enmendada, se establece como política pública que exista un control previo de todas las operaciones del Gobierno para que sirva en el desarrollo de los programas encomendados a cada dependencia o entidad corporativa. Se establece, además, que la contabilidad de las agencias gubernamentales debe reflejar claramente los resultados de sus operaciones financieras, proveer la información financiera necesaria para la administración de sus operaciones fiscales y, para la preparación y ejecución del presupuesto, de manera que constituya un control efectivo sobre los ingresos, los desembolsos, los fondos, la propiedad y otros activos de éstas. Como parte de esto, y como norma de sana administración y de control interno, es responsabilidad de todo organismo gubernamental asegurarse de que las facturas emitidas a los abonados contengan toda la información necesaria para que los abonados puedan tener un control de su consumo real

facturado. Deben asegurarse, además, de que los registros de contabilidad reflejen claramente los importes adeudados a sus abonados.

En las declaraciones sobre las normas de auditoría (*SAS*, por sus siglas en inglés) se establece, entre otras cosas, que la gerencia de las entidades, en este caso de la Autoridad, es responsable de sus estados financieros y de la selección y aplicación de las políticas de contabilidad. Se establece, además, que la gerencia es responsable de hacer disponible a los auditores externos todos los registros financieros y la información relacionada con los mismos, de manera que dichos auditores puedan determinar si los estados financieros presentan adecuadamente todas las transacciones o eventos materiales ocurridos durante el período auditado. Cónsono con esto, era responsabilidad de la gerencia de la Autoridad suministrar o informar la existencia de la *Orden Administrativa Núm. OA-2007-07* a la sociedad de contadores públicos autorizados que realizó la auditoría de los estados financieros de la Autoridad del año fiscal 2007-08.

La situación comentada en el **Apartado a.1)** provocó, de acuerdo con los datos suministrados por la Autoridad, que se efectuara un cobro adicional por aproximadamente \$46,382,000 a sus abonados en la Primera y Segunda Factura (partes A y B) emitidas de diciembre de 2007 a febrero de 2008, luego de emitida la Última Promediada (T). La situación comentada en el **Apartado a.2)** privó a los abonados de la Autoridad de tener conocimiento del balance correcto de su cuenta por el consumo de agua para poder reclamar el cobro adicional incurrido por la Autoridad, según comentamos en el **Apartado a.1)**. Lo comentado en el **Apartado a.3)** no permitió a la Autoridad ejercer un control adecuado de las operaciones relacionadas con la implantación de la Última Promediada (T). Provoca, además, que la falta de uniformidad en los procedimientos impida a la Autoridad ofrecer un trato igual y un servicio eficiente, justo y razonable a sus abonados. Esto podría propiciar la comisión de faltas e irregularidades. La situación comentada en el **Apartado a.4)** privó a los abonados de las mencionadas 30,429 cuentas cerradas de poder recobrar \$1,370,780 por el cobro adicional en la Primera y Segunda Factura (partes A y B) que ya habían sido facturados en la Última Promediada (T). Propició, además, que la Autoridad no tenga un control adecuado sobre los ajustes a realizarse bajo el Código S. Evidencia de esto fueron

los \$27,906 que no se le acreditaron a las cuentas de los abonados. La situación comentada en el **Apartado a.5)** dio lugar a que la indicada sociedad de contadores públicos autorizados no pudiera evaluar el efecto que tendría la aplicación de la *Orden* en los mencionados estados financieros. Además, no le permite a la Autoridad mantener información financiera confiable de las operaciones relacionadas con las cuentas de sus abonados.

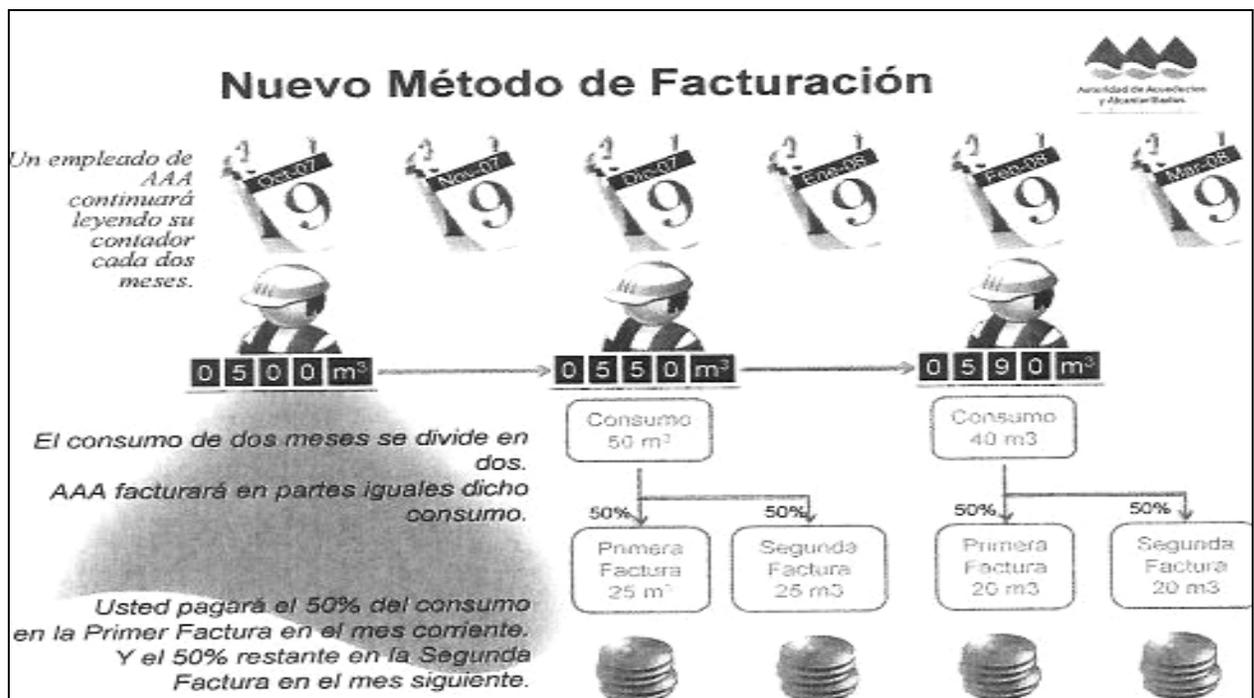
Las situaciones comentadas en el **Apartado del a.1) al 5)** se atribuyen principalmente a que la Junta de Directores, el Presidente Ejecutivo, el Director de Servicios al Cliente y el Director de Administración y Finanzas no velaron que se establecieran los mecanismos necesarios para que los procedimientos vigentes fueran ajustados, de modo que se facturaran a los abonados de la Autoridad los consumos correctos de agua, y así evitar el cobro adicional surgido como consecuencia de la Última Promediada (T). Esto demuestra que dichos funcionarios se apartaron de las disposiciones de ley, reglamentos, normas de sana administración y de control interno mencionadas, con los consecuentes efectos adversos para los abonados, y para el buen nombre y la credibilidad de la Autoridad.

Véanse las recomendaciones de la 1 a la 7.

ANEJO 1

AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE PUERTO RICO

**DIAGRAMA SOBRE EL NUEVO MÉTODO DE FACTURACIÓN PRESENTADO
A LA JUNTA DE DIRECTORES EL 1 DE NOVIEMBRE DE 2007¹⁸**



¹⁸ Este Diagrama está incluido en el informe denominado Transformación de Servicio al Cliente el cual forma parte del Acta de la Reunión Extraordinaria de la Junta de Directores del 1 de noviembre de 2007. Dicha Acta fue suministrada a nuestros auditores por el Secretario de la Junta.

ANEJO 2

**AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE PUERTO RICO
ORDEN ADMINISTRATIVA NÚM. OA-2007-07 APROBADA EL 28 DE NOVIEMBRE
DE 2007 POR EL PRESIDENTE EJECUTIVO DE LA AUTORIDAD**



OFICINA DEL PRESIDENTE EJECUTIVO

ORDEN ADMINISTRATIVA

NÚMERO: OA-2007-07

DISTRIBUCIÓN: D

FECHA: 16 de noviembre de 2007

ASUNTO: "ENMIENDAS AL PROCEDIMIENTO 601 - "PARA AJUSTAR CARGOS FACTURADOS O A FACTURARSE, O CANCELAR CARGOS FACTURADOS ("CANCELS FOR REBILL") POR SERVICIO DE AGUA Y ALCANTARILLADOS" Y EL PROCESO PARA LA TRANSICION AL NUEVO METODO FACTURACION

EXPOSICION DE MOTIVOS

La presente orden administrativa tiene el propósito de enmendar el Procedimiento 601, además de establecer el proceso de transición para el nuevo método de facturación.

Primera parte: Enmiendas al Procedimiento 601

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Se añaden los siguientes términos:

7. Primera Factura (Parte A) – primera parte a facturarse de un periodo de consumo previo. En el cargo corriente se representa con un 50% del consumo del periodo.
8. Segunda Factura (Parte B) – segunda parte a facturarse de un periodo de consumo previo. En el cargo corriente se representa con un 50% del consumo del periodo restante. Se emite a los 30 días de la factura A. Contiene la misma cantidad de metros cúbicos consumidos y la misma cantidad de días de la factura A.
9. Contador Virtual (GRP) – se utiliza cuando ocurre un cambio de contador en un periodo de consumo. Totaliza los consumos registrados en los dos contadores (contador retirado y contador nuevo) a facturarse en el mismo periodo y luego de sumados los consumos, se divide y se factura por el total, creando factura A y factura B. El número de contador se compone de las siglas GRP que se muestra en el campo de la marca del contador y el número de servicio de la cuenta que se despliega en el campo del número de serie del contador.

Continuación ANEJO 2

Orden Administrativa

OA-2007-07, Página 2

10. Facturación dividida – facturas de un mismo período de consumo, donde se le factura el 50% del consumo en un mes y el otro 50% el mes subsiguiente. Ambas tendrán el mismo consumo e igual cargo corriente.
11. Factura (Regular o Normal) – factura que refleja el consumo total de un período. El consumo y el cargo no se dividen y se facturan en su totalidad. No hay Primera Factura (Parte A) ni Segunda Factura (Parte B). Corresponde a facturas de los ciclos 41 y 42, cuentas con tarifa fija y facturas finales.
12. Período de consumo – tiempo transcurrido entre dos fechas de lectura, el consumo entre ambas fechas se divide en partes iguales para facturar la mitad en el cargo corriente de la Primera Factura (Parte A) y la otra mitad en la Segunda Factura (Parte B).

RESPONSABILIDADES

Inciso 4 - Se sustituye el texto del subinciso c por el siguiente:

- c. Asegurar que los ajustes por servicio deficiente se registren previo a la facturación de la Primera Factura (Parte A) del período de consumo que se quiere ajustar. El ajuste aplicará para ambas partes de la factura, Primera Factura (Parte A) y Segunda Factura (Parte B).

DISPOSICIONES GENERALES

Inciso 1 - Se sustituye el texto del inciso por el siguiente:

Todo ajuste requerirá la aprobación de un Gerente de Servicio al Cliente Auxiliar y del Gerente de Servicio al Cliente, antes de ser procesado al sistema. Además, si el ajuste sobrepasa los \$20,000.00 requerirá la aprobación de los siguientes funcionarios:

Director Ejecutivo Regional Auxiliar de Servicio al Cliente Director Proyectos Especiales y Gobierno	desde \$20,000.01 hasta \$50,000.00
Director Ejecutivo Regional y Director de Servicio al Cliente	desde \$50,000.01

Continuación ANEJO 2

Orden Administrativa

OA-2007-07, Página 3

Se añaden los siguientes incisos a la sección de Disposiciones Generales:

Inciso 20

Cuando el cliente reclame su Primera Factura (Parte A) o su Segunda Factura (Parte B) se tendrá por objetada la otra parte, ya que el análisis se realizará sobre el período de consumo, el cual cubre a ambas partes. Si se determina que corresponde aplicar algún ajuste sobre el consumo o la facturación del período, el mismo se realizará sobre ambas facturas (Parte A y Parte B).

Inciso 21

Cuando ocurre un cambio de contador en una cuenta, el sistema acumulará el consumo de ambos contadores (el contador removido y el contador instalado) en un solo contador al que llamaremos contador virtual o "Group Meter" (GRP). El GRP totalizará los consumos de ambos contadores y facturará un solo cargo base y el desglose del consumo en los bloques correspondientes.

Para los casos en que se deba realizar un ajuste en la cuenta, se ajustará el consumo facturado en el contador virtual y se determinará el consumo promedio utilizando las lecturas del contador instalado.

Inciso 22

En la orden de servicio o querrela que se registre en el sistema producto de la reclamación de un cliente, se indicará si la objeción está cubierta o no por las disposiciones de la Ley 33 del 27 de Junio de 1985, según enmendada. La reclamación estará cubierta por la Ley si se presentó en o antes de la fecha de vencimiento de la factura.

Inciso 23

No se realizarán ajustes que unan varios periodos en una misma transacción. Cada factura deberá ser ajustada individualmente y cada una tendrá su propia transacción de ajuste.

Inciso 24

Cada oficina de Servicio al Cliente ajustará únicamente las cuentas correspondientes a su jurisdicción, no las de otras oficinas.

Continuación ANEJO 2

Orden Administrativa

OA-2007-07, Página 4

PROCEDIMIENTO 601.2 – "AJUSTES Y "CANCELS FOR REBILL" A REALIZAR Y SU PROCESO"

II. SERVICIOS DEFICIENTES

B. Se sustituyen los ejemplos a y b del inciso por los siguientes:

Ejemplos:

- a. Si la deficiencia del servicio se certifica para 40 días de los 60 días en el periodo de consumo, se ajusta la Primera Factura (Parte A) y la Segunda Factura (Parte B) en 67% del cargo corriente de cada una.
- b. Si la deficiencia del servicio se certifica para 20 días de los 60 días en el periodo de consumo, se ajusta la Primera Factura (Parte A) y la Segunda Factura (Parte B) en 33% del cargo corriente de cada una.

Se añade el inciso D a la sección II. Servicios Deficientes:

- D. El por ciento (%) de descuento por servicio deficiente se reflejará en la próxima Primera Factura (Parte A) después de registrado el mismo y se aplicará tanto en la Primera Factura (Parte A) como en la Segunda Factura (Parte B) del periodo.

IV. Información Incorrecta en el Record del Cliente, del Servicio o del Contador

Se añade el siguiente texto al inciso

En aquellos casos en que la causa que provocó la información incorrecta sea atribuible a la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, se ajustará cada una de las partes de la Primera Factura (Parte A) y Segunda Factura (Parte B) si aplica, desde el momento en que comenzó la condición.

Por el contrario, si la causa fuera provocada por el cliente, el ajuste se realizará a cada una de las partes de la Primera Factura (Parte A) y Segunda Factura (Parte B) si aplica, a partir del momento de la reclamación o desde el momento en que el cliente presente la evidencia requerida que sustente la condición objetada.

XI. Casos Excepcionales / Vistas Administrativas

Se añade el siguiente inciso:

- C. El Presidente Ejecutivo, el Vicepresidente Ejecutivo, el Director Ejecutivo Regional, el Director de Servicio al Cliente o el Director Ejecutivo Regional Auxiliar de Servicio al Cliente podrá ajustar cargos para los cuales no sea posible determinar o certificar la certeza de los mismos o para los cuales exista algún elemento de duda razonable sobre si fueron correctos y debe recopilar, retener y presentar toda la evidencia que sustente y la decisión tomada.

Continuación ANEJO 2

Orden Administrativa

OA-2007-07, Página 5

1. Esta cláusula podrá aplicarse únicamente si cumple con la documentación evidenciando el análisis realizado por los niveles previos de supervisión, incluyendo los mencionados en el inciso A. Además debe incluir el historial de ajustes realizados a la cuenta en cuestión y historial de reclamaciones realizadas por el cliente y sus resoluciones por parte de la Autoridad.

Segunda parte: Transición al nuevo Método de Facturación para la Última Promediada (T)

1. Última Promediada (T) – última factura que se le emitirá al cliente a base del promedio histórico, en el mes en que no se lee el contador. Es la factura de transición entre el método de facturación actual y el nuevo método.
2. Ajuste a la última factura promediada – ajuste a realizar en el cierre de la cuenta que se incluirá en la factura final del cliente, junto con el cargo por lo consumido pero aún no facturado de un período de consumo anterior. Siempre se utilizará el código de ajuste "S" para ajustar exclusivamente la última factura promediada.
3. La factura "Última Promediada (T)", como la Primera Factura (Parte A) y la Segunda Factura (Parte B) podrán ser ajustadas, si se cumple con alguno de los criterios para ajustar facturas establecidos en este procedimiento.
4. El ajuste por "código S" se utilizará únicamente para ajustes relacionados con la factura "Última Promediada (T)" al momento del cierre de la cuenta y/o como producto de que cumple con alguno de los criterios establecidos en este procedimiento para ajustar facturas.
 - a. Cierre de la cuenta: Este ajuste (débito/crédito) se deberá realizar antes de completar la orden de cierre en el sistema. El Oficinista de Servicio al Cliente deberá verificar si la cuenta registra una factura "Última Promediada (T)" en su historial. En caso de corresponderle, se deberá ingresar el ajuste en el sistema por "código S" y el Gerente de Servicio al Cliente y/o el Gerente de Servicio al Cliente Auxiliar aprobará el mismo.
 - b. Cierre de la cuenta a través de la TPL: En aquellos casos donde se utilice la TPL para realizar las órdenes de cierre en el terreno, el Validador deberá entregar el informe de las órdenes al Supervisor correspondiente y éste se lo asignará al Oficinista de Servicio al Cliente para que realice los ajustes correspondientes en el sistema por "código S" previo a completar la orden de cierre de la cuenta.
 - c. Para los casos de cuentas que no registren factura "Última Promediada (T)" no se realizará ningún ajuste a través del "código S".

Continuación ANEJO 2

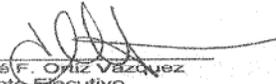
Orden Administrativa

OA-2007-07, Página 6

VIGENCIA

Esta orden administrativa tendrá vigencia a partir de la fecha de su aprobación.

APROBADO POR:


ing. José F. Ortiz Vázquez
Presidente Ejecutivo

28/11/07
Fecha de Aprobación

ANEJO 3

AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE PUERTO RICO
ANÁLISIS DE UNO DE LOS CASOS OBTENIDO DE LA INFORMACIÓN
SUMINISTRADA POR LA AUTORIDAD A NUESTROS AUDITORES
QUE REFLEJA LA FORMA EN QUE LA AUTORIDAD DUPLICÓ EL
CONSUMO DE LA ÚLTIMA PROMEDIADA (T) Y LO FACTURÓ NUEVAMENTE
EN LA PRIMERA Y SEGUNDA FACTURA (PARTES A Y B)

[Hallazgo 1-a.1]

Consumo facturado en noviembre de 2007 mediante la Última Promediada (T) y facturado nuevamente en la Primera y Segunda Factura (partes A y B) en diciembre de 2007 y enero de 2008								
Fecha de la Factura	Fecha de la Lectura	Período Facturado		Tipo de Lectura	Lectura	Consumo	Consumo Facturado	Importe Facturado (en dólares)
		Desde	Hasta					
25 sep. 07	22 sep. 07	22 ag. 07	22 sep. 07	T	3109	24	24	\$56.08
24 oct. 07	22 oct. 07	22 sep. 07	22 oct. 07	A	3151	42 (3151-3109)	42	\$115.82
23 nov. 07	20 nov. 07	22 oct. 07	20 nov. 07	ÚLTIMA PROMEDIADA (T)	3174	23 (3174-3151)	23	\$53.15
21 dic. 07	19 dic. 07	22 oct. 07	19 dic. 07	A	3220	69 (3220-3151)	34.5 ¹⁹ (Primera Factura)	\$86.85
22 en. 08							34.5 ¹⁹ (Segunda Factura)	\$86.85

En este caso, en octubre de 2007, la Autoridad le envió una factura al abonado con un consumo de septiembre a octubre de 2007 por 42 metros cúbicos basado en la Lectura A (3151-3109) por \$115.82.

En noviembre de 2007, la Autoridad le envió al abonado la factura Última Promediada (T) cuyo consumo promediado fue de octubre a noviembre de 2007 por 23 metros cúbicos (3174-3151) con un importe de \$53.15.

¹⁹ En la base de datos entregada por la Autoridad se indica 34 metros cúbicos en lugar de los 34.5 metros cúbicos facturados.

Continuación ANEJO 3

En diciembre de 2007, la Autoridad determinó, mediante la lectura del contador del abonado, un consumo de octubre a diciembre de 2007 de 69 metros cúbicos (3220-3151) por \$173.70. En diciembre de 2007, la Autoridad le envió al abonado la Primera Factura (Parte A) por \$86.85, correspondiente al 50 por ciento del consumo equivalente a 34.5 metros cúbicos. Posteriormente, en enero de 2008 le envió la Segunda Factura (Parte B) por el mismo importe y consumo.

El consumo facturado en la Última Promediada (T) de noviembre por 23 metros cúbicos por \$53.15 no fue considerado para computar el consumo de la Primera y Segunda Factura (partes A y B). En este caso en específico, la Autoridad facturó al abonado un consumo de 69 metros cúbicos (3220-3151) de agua por \$173.70 durante diciembre de 2007 (34.5 metros cúbicos por \$86.85) y enero de 2008 (34.5 metros cúbicos por \$86.85). Lo anterior trajo como consecuencia que se le facturaran nuevamente al abonado los 23 metros cúbicos por \$53.15 que fueron facturados mediante la Última Promediada (T).

ANEJO 4

AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE PUERTO RICO
CARTAS DEL 2 DE FEBRERO Y 11 DE DICIEMBRE DE 2009 DEL PRESIDENTE
EJECUTIVO INTERINO Y EL PRESIDENTE EJECUTIVO, RESPECTIVAMENTE,
EN CONTESTACIÓN AL BORRADOR DE ESTE INFORME



4198
 RECIBIDO EN
 OFICINA DE ASISTENTE
 2009 FEB -4 PM 3:37

2 de febrero de 2009

Sr. Héctor A. Rivas Ortiz
 Director
 División de Exámenes de Corporaciones Públicas
 Oficina del Contralor de Puerto Rico
 San Juan, Puerto Rico

Estimado señor Rivas Ortiz:

Re: Comentarios al Borrador – 3020-12997

Remitimos para su consideración nuestros comentarios relacionados con los hallazgos que se incluyen en el Borrador de Informe de la Auditoría 3020-12997. Este Borrador cubre el período del 1 de abril de 2004 al 30 de junio de 2008.

Emitimos los mismos conforme la Carta Circular OC-06-11 emitida por su Oficina el 2 de noviembre de 2005. Si luego de la evaluación de los mismos, su Oficina determinara publicar los hallazgos en el Informe de Auditoría final, le requerimos que nuestros comentarios sean incluidos en su totalidad para así garantizar que éste sea objetivo y completo. La posición de la Autoridad respecto a estas situaciones comentadas es necesaria para que el lector pueda formarse un juicio completo y balanceado del informe.

Esta contestación recoge los planteamientos discutidos por nuestra Oficina de Auditoría Interna con ustedes en las reuniones de los días 8, 14 y 28 de enero de 2009, así como en las comunicaciones telefónicas realizadas hasta el día de hoy.

Le indicamos además, que estos comentarios a los hallazgos también recogen la posición del Sr. Luis Abbott Van Der Horst como Presidente Interino de la Junta de Directores.

Antes de analizar cada una de las situaciones incluidas en el Borrador de Informe, entendemos apropiado comentar que aun con los cambios incorporados al Borrador Inicial mediante su carta emitida el 21 de enero de 2009, entendemos que el análisis de la data continúa siendo incorrecto. Además, no establecen la ilegalidad de alguna transacción, sino nuevamente la opinión de la Oficina del Contralor de Puerto Rico sobre dichas transacciones, lo que a nuestro juicio sobrepasa la facultad de dicha Oficina. Por lo que, entendemos indispensable que las situaciones.

Continuación ANEJO 4

Sr. Héctor A. Rivas Ortiz
Comentarios al Borrador -3020-12997
Página 2 de 7

que discutiremos en el resto de este documento, sean incorporadas al Borrador para que así el lector pueda obtener el beneficio de un análisis más profundo y real de las situaciones incluidas y de nuestro sistema de facturación.

Sobre los hallazgos incluidos comentamos lo siguiente:

Hallazgo 1 – Cobro adicional a los abonados de la Autoridad por concepto de la factura denominada Ultima Promediada (T), ausencia de información en dicha factura, ausencia de una cuenta de reserva y otras deficiencias relacionadas con la indicada factura.

1. Hallazgo 1.a.1) - No estamos de acuerdo con el hallazgo. El mismo es una interpretación errónea del Nuevo Modelo de Facturación y su transición mediante la facturación de la Ultima Promediada (“T”). Por lo que, es incorrecto determinar que dicha transición representa un cobro adicional, “injusto e irrazonable”, a nuestros clientes.

Tal como establece el Manual del Usuario (Pág. 52) suministrado a su Oficina el 21 de agosto de 2008, la Ultima Promediada (T) corresponde “al mes que siempre facturamos en diferido y durante el cuál el cliente ya utilizó el servicio de agua y/o alcantarillado, pero que aún no se le ha facturado”. O sea que el mismo recoge el servicio que nuestros clientes ya recibieron, por lo que no representa cobro adicional como su Oficina opina.

De igual forma, no estamos de acuerdo con lo expuesto en el Borrador de Informe, incluyendo el Anejo 2 y 3, de que existe una inconsistencia entre el Nuevo Modelo de Facturación presentado a la Junta y el modelo finalmente implementado por la Autoridad. Sobre este particular, es importante que enfatizamos que la Resolución 2349 mencionada en su Borrador de Informe fue precedida por diversas presentaciones realizadas a la Junta de Directores donde se estableció que el:

- Método de facturación estará basado en lecturas reales
- Proceso de toma de lecturas se continuará realizando cada dos meses
- Consumo facturado será dividido en dos partes
- Recibo de la factura será mensual y se recibirán 12 facturas al año
- Periodo de transición al Nuevo Modelo de Facturación será mediante la Ultima Promediada (“T”)

Para que el Anejo 2 y 3 sean consistentes con la transición al Nuevo Modelo de Facturación, según establecido por la Autoridad, es importante que se incluya la información completa sobre dicha cuenta, incluyendo el concepto de mes consumido y no facturado. Por lo que, incluimos a continuación el comportamiento de la cuenta incluida en el Anejo 2 y 3 del Borrador de Informe, pero explicada de forma completa, según presentado en el Manual del Usuario (Pág. 53) antes mencionado.

Continuación ANEJO 4

Sr. Héctor A. Rivas Ortiz
Comentarios al Borrador -3020-12997
Página 3 de 7

Periodo de Transición – Ultima Promediada “T”						
Factura (mes)	Sept	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
Lectura del Contador	3109	3151	3174	3220		3270
Tipo de Lectura	T	A	Ultima Promediada (T)	A		A
Consumo de dos meses		66		69		50
Factura del Cliente (consumo)	24	42	23	34	34	
Periodo cubierto por esta lectura						
Mes consumido – No facturado (diferido)				34	25	25

Como refleja la tabla, que incluye el comportamiento real de dicha cuenta incluida de forma incompleta en su Borrador de Informe, la Ultima Promediada (“T”) facturada en noviembre, es menor que “el mes que siempre facturamos en diferido y durante el cual el cliente ya utilizó el servicio de agua y/o alcantarillado, pero que aun no se le ha facturado”. En este caso en particular ese consumo servido pero no facturado fue de 34m³ en diciembre y de 25m³ en enero y febrero. Esto representa que para estos periodos posteriores a la Ultima Promediada (“T”), este cliente incluido en su Borrador de Informe, presentaba una facturación diferida por encima de la Ultima Promediada (“T”).

Es importante enfatizar que en ningún documento oficial de la Autoridad se menciona que la “Autoridad crea el concepto de una cuenta por cobrar al cliente” según menciona el Borrador de Informe en la última oración de la página 2. Tampoco, es cierto establecer que el ejemplo incluido en el Anejo 2 y 3 de su Borrador de Informe es “la tabla que presenta el consumo a facturar a los abonados según presentado a la Junta de Directores el 1 de noviembre de 2007”. Por lo que, solicitamos que ambos planteamientos sean eliminados del Borrador, ya que son incorrectos.

Sobre este particular nos parece importante referirnos a las actas de las reuniones de la Junta de Directores del 1 y 9 de agosto de 2008. En las mismas se refleja que tanto el Nuevo Modelo de Facturación como su transición mediante la Ultima Promediada (“T”) fueron presentados y discutidos con la Junta de Directores de la Autoridad. Ambas actas fueron sometidas a los auditores de su Oficina el 31 de octubre de 2008. Las mismas reafirman que es errónea la conclusión de su Oficina de que el Nuevo Modelo de Facturación aprobado por la Junta de Directores es distinto a la implementada por la gerencia de la Autoridad, tal como se establece en los Anejos 2 y 3 del Borrador de Informe.

Continuación ANEJO 4

Sr. Héctor A. Rivas Ortiz
 Comentarios al Borrador -3020-12997
 Página 4 de 7

Sobre este hallazgo también comentamos lo siguiente:

- Como parte del monitoreo del proceso de transición al Nuevo Modelo de Facturación, nuestra Oficina de Auditoría Interna realizó un análisis del impacto del mismo a los clientes. Para dicho análisis, seleccionaron cuarenta (40) cuentas cerradas durante marzo 2008. El análisis de las mismas resultó en que al momento de estos clientes cancelar sus cuentas el consumo de agua servida y no facturada excedía por un 78% el monto total de la Última Promediada ("T"). Este resultado es consistente con el comportamiento explicado en la tabla anterior sobre la cuenta incluida en los Anejos 2 y 3 del Borrador de Informe.
- Además, como discutieron en las diversas reuniones con nuestros auditores internos, la Oficina de Auditoría Interna revisó una muestra aleatoria de treinta (30) cuentas, basada en el módulo estadístico de Excel, de las cuentas incluidas en este hallazgo y encontramos lo siguiente:
 - Las cantidades reflejadas, en este informe como Última Promediada ("T") están sobre-estimadas, ya que no toman en consideración los créditos realizados a cuentas de clientes por concepto de subsidios y servicios deficientes, lo que hace erróneo el hallazgo y sus conclusiones.
 - Sobre-estima las cantidades de la Última Promediada ("T"), ya que incluye cuentas que fueron terminadas durante el mismo período de transición. En estos casos, la Última Promediada, su reverso y el cierre de la cuenta ocurrieron simultáneamente resultando en un efecto 0 en la cuantía de la Última Promediada ("T")
 - Sobre-estima la Última Promediada ("T"), ya que incluye erróneamente transacciones no relacionadas con dicha facturación. La siguiente tabla presenta tres ejemplos de lo anterior:

Numero de cuenta	Ultima Promediada según OC	Ultima promediada según sistema de la AAA	Diferencia	Razón de la diferencia
xxxx-5389-001	\$10,005.30	\$5.30	\$10,000	OC incluye por error ajuste por pago incorrecto de \$10,000
XXX-1338-003	\$7,676.97	\$110.17	\$7,566.80	OC incluye por error ajustes a facturación (H) no relacionados con la Última Promediada ("T")
XXXX-4140-001	\$7,529.66	\$50.26	\$7,209.40	OC incluye por error ajustes por transferencia de balance y cargo misceláneo por cheque devuelto no relacionados con la Última Promediada

Copia de estas cuentas fueron entregadas por nuestros auditores internos a los auditores de su Oficina en la pasada reunión del 28 de enero de 2009. Por lo tanto, requerimos que este hallazgo sea revisado en su totalidad, ya que el mismo contiene información y conclusiones erróneas.

Continuación ANEJO 4

Sr. Héctor A. Rivas Ortiz
Comentarios al Borrador -3020-12997
Página 5 de 7

2. Comentario 1.a.2) **No estamos de acuerdo con el hallazgo.** Entendemos que la factura de transición incluía información distinta, pero no incompleta como establece el Borrador de Informe. En específico, el hallazgo comenta la falta de la lectura anterior (inicial) y la lectura actual (final). En este punto nuevamente nos tenemos que referir al Manual del Usuario (Pág. 63) suministrado a su Oficina, donde establecemos que las facturas de transición enviadas representan un consumo promediado y no una lectura real. La factura de dicho cargo incluía un mensaje al cliente especificando el concepto de esta Última Promediada ("T").

Por lo que, entendemos incorrecto concluir que se realizó una divulgación no apropiada a los clientes sobre sus derechos ante la factura denominada como Última Promediada ("T"), ya que comunicaciones explicativas fueron incluidas en las mismas. Ejemplos de dichas comunicaciones a los clientes fueron sometidas a los auditores de su Oficina el pasado 10 de octubre de 2008. Además, nuestros clientes siempre tuvieron el derecho de objetar cualquier cargo cuando entendieran que no le correspondía.

3. Comentario 1.a.3) **No estamos de acuerdo con el hallazgo.** El mismo establece inconsistencias en el manejo de créditos relacionados con la Última Promediada ("T") a base de extractos de entrevistas realizadas a distintos funcionarios de la Autoridad. Luego de revisar los mismos entendemos que los comentarios incluidos no representan inconsistencias, ya que fueron respuestas ofrecidas a **preguntas bajo distintos escenarios**. Esto incluye los escenarios de cómo manejar el cierre de una cuenta, la reclamación del monto de la Última Promediada ("T") o la reclamación para eliminar su monto total. A base del escenario particular de la pregunta, se realiza el proceso operacional de reclamación correspondiente.

Por ejemplo, el Borrador informa que el Gerente de la Oficina Comercial de Guayama les respondió a los auditores que "no es norma aplicar un crédito. A la fecha de nuestra visita no se había procesado ningún crédito". No obstante, la misma lista auditada por su Oficina incluye cuentas con crédito de ajuste S realizados por la Oficina Comercial de Guayama al momento de cerrar cuentas de clientes. De igual manera, tenemos cuentas ajustadas correctamente al momento del cierre en las Oficinas Comerciales de Toa Alta, Mayagüez y Aguadilla visitadas por los auditores de su Oficina.

Recomendamos examinar dichas entrevistas para analizar el contexto en donde se ofrecieron estas contestaciones por parte de los empleados de la Autoridad. Además, entendemos apropiado que los hallazgos del Informe están basados en los ajustes o cargos realizados a las cuentas de los clientes y en la documentación oficial de la Autoridad y no en extractos de respuestas u opiniones ofrecidas por empleados entrevistados.

4. Comentario 1.a.4) **No estamos de acuerdo con este hallazgo.** Entendemos que el análisis realizado para este hallazgo está basado en un análisis incompleto y superficial de la data suministrada a los auditores de su Oficina. El mismo establece erróneamente

Continuación ANEJO 4

Sr. Héctor A. Rivas Ortiz
Comentarios al Borrador -3020-12997
Página 6 de 7

ajustes no procesados u otorgados incorrectamente por concepto de la Ultima Promediada ("T") al momento de cerrar una cuenta.

Por ejemplo, se examinó una muestra aleatoria de cincuenta (50) casos del grupo de cuentas identificadas, por sus auditores, como que no recibieron el crédito S, y se identificó lo siguiente:

- Catorce (14) cuentas donde el crédito se otorgó en otra cuenta de dicho cliente (cuenta transferida)
- Veintitrés (23) cuentas donde el crédito se reflejó en periodos posteriores al periodo de cierre de la base de datos utilizado en la auditoria de su Oficina.
- Seis (6) cuentas con el crédito correspondiente pero por una cantidad diferente, ya que representan clientes cuya Ultima Promediada ("T") fue ajustada por servicio deficiente o subsidios.
- Dos (2) ocasiones con diferencia menor por razón de redondeo de números en las tablas de datos manejadas por los auditores de su Oficina.
- Una (1) cuenta que no existe en la base de datos de la Autoridad

Además, en las tablas suministradas por sus auditores se pudieron identificar créditos otorgados por concepto de la Ultima Promediada ("T"), pero mediante el uso de otros códigos de ajustes (no "S"). Esta situación no afecta el historial ni el crédito al cual el cliente tiene derecho como parte del cierre de cuenta.

Todas estas situaciones fueron identificadas en la base de datos utilizada por su Oficina, por lo que están incorrectamente incluidas en los hallazgos del Borrador de Informe. Estos ejemplos fueron entregados y discutidos con su Oficina como parte de las reuniones sostenidas con los auditores internos de la Autoridad para el análisis del Borrador de Informe.

También para cuentas identificadas con cantidad acreditada erróneamente se examinó una muestra de veinte (20) cuentas y se encontró lo siguiente:

- Once (11) cuentas con subsidios otorgados que afectan el monto de la Ultima Promediada ("T") y no fueron considerados por sus auditores
- Cinco (5) Códigos "S" que corregían ajustes previos realizados. En este sentido el análisis de su Oficina consideró los ajustes créditos por concepto de la Ultima Promediada ("T"), pero no los débitos que corrigieron los mismos.
- Una (1) cuenta que no existe en el sistema de información de la Autoridad
- Tres (3) cuentas cuyo código "S" fue utilizado para resolver reclamaciones de los clientes y no para acreditar el balance de la Ultima Promediada ("T").

Sobre este particular es importante resaltar que nunca se solicitó a la Autoridad ni se suministró "las razones por las cuales no se les otorgó un crédito a las indicadas 18,019 cuentas cerradas y por la diferencia de los \$20,101 por los ajustes codificados incorrectamente", según establecía el Borrador inicial. Aunque este comentario fue

Continuación ANEJO 4

Sr. Héctor A. Rivas Ortiz
Comentarios al Borrador -3020-12997
Página 7 de 7

ajustado según su carta del 21 de enero de 2009, entendemos que estas cuentas identificadas como que no recibieron ajustes o que recibieron un ajuste incorrecto por la Última Promediada ("T") debieron haber sido referidas oportunamente a nuestro personal de Servicios al Cliente para que fueran analizadas y así evitar conclusiones erróneas en el Borrador de Informe.

5. Comentario 1.a.5) **No estamos de acuerdo con este hallazgo.** El Borrador de Informe cuestiona la contabilidad utilizada para la Última Promediada ("T"). Nuestra posición es que la contabilidad utilizada es consistente con los principios contables generalmente aceptados y las prácticas contables que se mencionan en la nota 1 de los estados financieros auditados por KPMG, LLP. Por lo que, los estados financieros de la Autoridad, auditados por un tercero independiente, concuerdan con nuestra interpretación, de que esta Última Promediada ("T") representa un ingreso para la Autoridad en contraposición con la interpretación de su Oficina, que opina que debe contabilizarse en una "cuenta de reserva".

Finalmente, es importante señalar que nos preocupa la diversidad y cuantía de los errores identificados en los análisis realizados por su Oficina, ya que los mismos desvirtúan los análisis realizados sobre la data, los números presentados y las conclusiones documentadas en el Borrador de Informe. Entendemos, por lo tanto, que el no comprender el detalle del sistema de facturación puede provocar que los hallazgos y recomendaciones del Informe carezcan de valor y de representatividad de lo que es nuestra operación en la Autoridad. Por lo que, los exhortamos a visitar nuevamente la data, y en coordinación con el personal interno de la Autoridad, examinar en detalle las situaciones planteadas en nuestra contestación al Borrador de Informe y en las distintas reuniones realizadas sobre el particular.

Al igual que en todos los borradores anteriores, la Oficina de Auditoría Interna de la Autoridad está a su disposición para ayudar en la revisión de estos comentarios y datos para asegurar la corrección de la información a ser incluida en el Informe Final.

Cordialmente,



Eufemio Toucet
Presidente Ejecutivo, Interino

Continuación ANEJO 4



11 de diciembre de 2009

Sr. Héctor A. Rivas Ortiz
Director
División de Exámenes de Corporaciones Públicas
Oficina del Contralor de Puerto Rico
San Juan, Puerto Rico

Estimado señor Rivas Ortiz:

**Re: Comentarios al Borrador de Informe Auditoría 3020-12997
(Segunda Enmienda, versión del 20 de noviembre de 2009)**

Recibimos su comunicación del 20 de noviembre de 2009 donde nos remite para comentarios el borrador de informe de auditoría nuevamente enmendado por su Oficina. Esta es la segunda enmienda que formaliza su Oficina al borrador de informe original recibido en la Autoridad el 19 de diciembre de 2008.

Emitimos los mismos conforme la Carta Circular OC-06-11 emitida por su Oficina el 2 de noviembre de 2005. Para asegurar y dar cumplimiento a lo expresado en la carta circular de que el informe sea imparcial, objetivo y completo, le solicitamos que nuestros comentarios del 2 de febrero de 2009 (**Anejo 1**) y el de esta comunicación sean incluidos en su totalidad para así garantizar el propósito de su carta circular. La posición de la Autoridad respecto a estas situaciones comentadas es necesaria para que el lector pueda formarse un juicio completo y balanceado del informe. Para ello, incluimos en el disco compacto nuestros comentarios en formato de texto (MS Word) y de almacenamiento de documentos (PDF).

En su comunicación indica que evaluaron nuestros comentarios sometidos a su Oficina el 2 de febrero de 2009. De igual manera establecen que luego de analizar nuestros comentarios para los **Apartados del a.1 al 4**), los mismos prevalecen. No obstante, para el **Apartado a.5**) establecen que se realizaron pruebas adicionales.

Nos preocupa la determinación de su Oficina de no considerar nuestros comentarios emitidos hace 10 meses atrás para la modificación o eliminación de las situaciones comentadas. Más aún, dado los errores identificados en los análisis realizados para llegar a dichas conclusiones.

Sobre los hallazgos incluidos en este borrador, por segunda vez enmendado, comentamos lo siguiente:

2009 DEC 18 AM 1:08

Continuación ANEJO 4

Sr. Héctor A. Rivas Ortiz
Comentarios al Borrador 3020-12997 - Enmendado el 20 de noviembre de 2009
Página 2 de 3

Hallazgo 1 – Cobro adicional a los abonados de la Autoridad por concepto de la adopción del Nuevo Método de Facturación denominado Primera y Segunda Factura (partes A y B), ausencia de información en la factura denominada Última Promediada (T), otras deficiencias relacionadas con las indicadas facturas, y documento importante no suministrado por la Autoridad a los auditores externos

Hallazgos 1.a.1) al 4) – Nos reafirmamos en nuestros comentarios sometidos el 2 de febrero de 2009. En los mismos establecimos que las determinaciones o conclusiones presentadas están erradas.

Hallazgos 1.a.5) – No estamos de acuerdo con este hallazgo.

Antes de entrar a los méritos del hallazgo, se indica, entre otras cosas y citamos, *“...el 8 de septiembre de 2008 el Director de Administración y Finanzas nos indicó que la Autoridad no había creado una cuenta de reserva (subrayado nuestro).”*

Entendemos que esta aseveración por parte de su Oficina es incorrecta. El Director de Administración y Finanzas indicó, según la solicitud de información SII-3020-12997-F-43 y citamos; *“...Estos ingresos se registraron en las cuentas de Ingresos de Servicios de la AAA, no se crearon cuentas nuevas / adicionales para este concepto.”* En el borrador se presenta una información diferente a la suministrada por escrito por el funcionario. (Anejo 2).

Sobre el hallazgo, entendemos que su Oficina concluye erradamente y promueve para que los lectores de este informe concluyan erróneamente también, que la Autoridad ocultó información a los auditores externos de un documento denominado Orden Administrativa Núm. OA-2007-07. En reunión del 30 de noviembre de 2009 en su Oficina, le solicitamos información sobre la evidencia que sustenta esta conclusión. La misma no fue provista.

Es importante aclarar, que el propósito de la Orden Administrativa es enmendar y aclarar varios procesos internos contenidos en el Procedimiento 601 – Para ajustar cargos facturados o a facturarse o cancelar cargos facturados por servicio de agua y alcantarillado aprobado el 10 de octubre de 2005. Ello para promover la consistencia en las operaciones de nuestras Oficinas de Servicios al Cliente.

Sobre este particular y a solicitud de su Oficina, el 23 de octubre de 2009, le informamos que la Autoridad puso a la disposición de los auditores externos todos los registros e información contable, incluyendo la reglamentación y procedimientos que regulan las actividades diarias de la Autoridad. Es cuestionable que su Oficina insista en que la Autoridad ocultó información a los auditores externos, máxime cuando la Autoridad proveyó a éstos una carta de representación en cumplimiento con las normas de auditoría en octubre de 2008. Además, la opinión sin excepciones de los auditores externos sobre nuestros estados financieros confirma que ellos recibieron toda la información solicitada y que realizaron todas las pruebas de auditorías necesarias.

Continuación ANEJO 4

Sr. Héctor A. Rivas Ortiz
Comentarios al Borrador 3020-12997 - Enmendado el 20 de noviembre de 2009
Página 3 de 3

En este hallazgo se presenta el importe de \$46.4 millones como un cobro adicional a los abonados. Solicitamos que nos provea un detalle de cómo su Oficina computó este importe. Además, nos informe cual de los importes se presentará, el de la página 6 del borrador del 21 de enero de 2009 o el incluido en este hallazgo enmendado.

En conclusión, entendemos que los auditores externos tuvieron acceso a todos los registros e información contable, incluyendo la reglamentación y procedimientos que entendieron necesaria para propósitos de su auditoría. Como le informaran por escrito el 7 de octubre de 2009 (**Anejo 3**), ellos tuvieron conocimiento del cambio en el sistema de facturación e hicieron pruebas de auditoría en el área de ingresos bajo el nuevo método de facturación. Por lo que, entendemos y así lo demuestra la opinión emitida sin excepciones, que los auditores externos midieron el impacto de las transacciones realizadas por la Autoridad y coincidieron con la razonabilidad de las mismas. Además, no estamos de acuerdo que su Oficina pretenda establecer que la Autoridad no mantiene información financiera confiable. Entendemos que la aseveración expresada es inaceptable y errada a la luz de una opinión sin excepciones sobre nuestros estados financieros emitida por una firma de auditoría externa internacional.

Finalmente, entendemos incorrecto el aseverar que los oficiales de la Autoridad incumplieron los principios de auditoría generalmente aceptados, ya que las mismas no son aplicables a los directivos de la entidad (auditado), sino a los auditores externos que realizan las auditorías.

Nuevamente los invitamos y exhortamos a coordinar con el personal interno de la Autoridad, la examinación en detalle de las situaciones planteadas en nuestra contestación al Borrador de Informe. De igual forma, recomendamos que se incluya la opinión expresa de los auditores externos sobre el particular tal como se establece en su misiva de 7 de octubre de 2009. Al igual que en todos los borradores anteriores, la Oficina de Auditoría Interna de la Autoridad está a su disposición para ayudar en la revisión de estos comentarios y datos para asegurar la corrección de la información a ser incluida en el Informe Final.

Cordialmente,


José F. Ortiz Vázquez
Presidente Ejecutivo

Anejos

c Hon. Manuel Díaz Saldaña
Contralor de Puerto Rico

ANEJO 5

AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE PUERTO RICO
MIEMBROS DE LA JUNTA DE DIRECTORES QUE ACTUARON
DURANTE EL PERÍODO AUDITADO

NOMBRE	CARGO O PUESTO	PERÍODO	
		DESDE	HASTA
Ing. Jorge A. Rodríguez Ruiz	Presidente	8 feb. 07	30 jun. 08
Ing. Ángel David Rodríguez Quiñones	Director Gubernamental	1 en. 07	30 jun. 08
Sr. Luis R. Abbott Van Der Horst	Director Independiente	1 en. 07	30 jun. 08
Sr. Rafael L. Stella Ferrer	"	1 en. 07	30 jun. 08
Ing. Harry Rodríguez García	"	1 en. 07	30 jun. 08
Ing. José Luis Díaz Cotto	"	1 en. 07	30 jun. 08
Sra. Ángeles Rodríguez D'Andrea	Directora Independiente	1 en. 07	30 jun. 08
Sr. Jaime García García	Director Ejecutivo de la Asociación de Alcaldes de Puerto Rico	1 en. 07	30 jun. 08
Sr. Gilberto Conde Román	Director Ejecutivo de la Federación de Alcaldes de Puerto Rico	1 en. 07	30 jun. 08

ANEJO 6

AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE PUERTO RICO
FUNCIONARIOS PRINCIPALES QUE ACTUARON
DURANTE EL PERÍODO AUDITADO

NOMBRE	CARGO O PUESTO	PERÍODO	
		DESDE	HASTA
Ing. José F. Ortiz Vázquez	Presidente Ejecutivo	18 en. 07	30 jun. 08
Ing. Jorge A. Rodríguez Ruiz ²⁰	"	1 en. 07	17 en. 07
Sr. Andrés García Martínó	Vicepresidente Ejecutivo	1 en. 07	30 jun. 08
Ing. Gerardo González Miranda	Director Ejecutivo Regional Región Metro	1 en. 07	30 jun. 08
Sr. Israel Hilerio Gago	Director Ejecutivo Regional Región Norte	1 en. 07	30 jun. 08
Sr. Juan Felipe Santos Cedeño	Director Ejecutivo Regional Región Sur	1 en. 07	30 jun. 08
Sr. Eufemio Toucet García	Director Ejecutivo Regional Región Este	1 en. 07	30 jun. 08
Sr. Antonio Matías Rosario	Director Ejecutivo Región Oeste	1 en. 07	30 jun. 08
Ing. Alberto M. Lázaro Castro	Director Ejecutivo de Infraestructura	18 en. 07	30 jun. 08
Ing. José F. Ortiz Vázquez	"	1 en. 07	17 en. 07
CPA Iván Guasp Gutiérrez	Director de Auditoría Interna	29 mar. 07	30 jun. 08
Sr. Jerry Medina Ortega	Director de Servicios al Cliente	5 jul. 07	30 jun. 08
Sr. Carlos Vizcarrondo Acosta	"	1 en. 07	4 jul. 07
Sr. Efraín Acosta Reboyrás	Director de Administración y Finanzas	1 en. 07	30 jun. 08

²⁰ El 18 de enero de 2007, el Ing. Jorge A. Rodríguez Ruiz pasó a ocupar el puesto de Director Ejecutivo de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico, pero se mantuvo con una licencia sin sueldo en el puesto de Presidente Ejecutivo de la Autoridad.