

Panamá, 30 de enero de 2017

Licenciado
Roberto Meana
Administrador General
Autoridad de los Servicios Públicos (ASEP)
Ciudad

Asunto: Comentarios a la Consulta Pública No.014-16

Estimado licenciado Meana:

En nombre y representación propia, quisiera emitir los siguientes comentarios a la propuesta de "Procedimiento para la presentación, tramitación, evaluación y decisión de la calificación de caso fortuito y fuerza mayor como eximentes de responsabilidad en el cumplimiento de las normas de calidad del servicio técnico y normas de calidad del servicio comercial para las empresas de distribución y/o de transmisión de energía eléctrica".

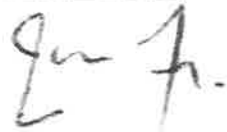
Al respecto, el Procedimiento propuesto no es muy diferente a lo que actualmente está vigente, y por tanto las mejoras al proceso de registrar y procesar las estadísticas individuales y colectivas de interrupciones van a ser escasas y/o limitadas. El registro de las incidencias y la elaboración de los índices de calidad técnico SAIFI y SAIDI es de mucha importancia, dado que sirve como retroalimentación a la Empresa Distribuidora para saber si sus inversiones y políticas de mantenimiento son eficientes; es también la forma como la ASEP puede ejercer adecuadamente su función de supervisión para que la confiabilidad del servicio al cliente sea la adecuada; e inclusive es conveniente para el cliente final, que podrá recibir una compensación económica en caso de exceso de interrupciones al servicio. A mi juicio, la ASEP debería dedicar más tiempo y esfuerzo a mejorar sustancialmente todo el proceso, dado que actualmente los índices resultantes no reflejan adecuadamente la realidad, perjudicándonos todos. Es por eso que mis comentarios van dirigidos, no tanto a lo que está escrito, sino a formas de mejorar el proceso. Los mismos son los siguientes:.

- El registro de las incidencias debe ser correcto. El mismo es efectuado por las propias Empresas Distribuidoras, y no siempre es fidedigno, sobre todo con las interrupciones prolongadas del servicio (según experiencia propia en el servicio eléctrico a mi residencia). La ASEP no tiene, ni tendrá, los recursos necesarios para supervisar que se haga correctamente, por lo que debería apoyarse en los usuarios. Debe solicitar a las Empresas Distribuidoras que pongan a disposición de los clientes, por medio de sus respectivos portales de internet u otro medio afín, las estadísticas y detalles de las interrupciones que le han afectado en los últimos 12 meses. No basta con la pobre información que se indica en la factura. De esta forma, el cliente podrá monitorear y verificar que el registro de sus interrupciones sea correcto, y ayudar a la ASEP a supervisar esta labor. El manejo actual de esta información hacia el cliente es muy poco transparente por parte de las Empresas Distribuidoras, que inexplicablemente rehusan atender las solicitudes de entrega que se le hacen.

- ¿Cuántas veces se puede repetir un mismo evento a un cliente, en un año, para que no se considere que es un hecho excepcional?.. Aún y cuando las causales de Fuerza Mayor y/o Caso Fortuito son eximentes de la obligación de cumplir con la calidad del servicio técnico, el concepto y justificación es que son consecuencias de hechos o circunstancias que ocurren muy esporádicamente, y que no es práctico ni económico que se diseñe, construya y mantengan las líneas para no ser afectadas por estos eventos excepcionales. Por tanto, para cada causal típica que se invoca como eximente, y que están listadas en el Anexo G, se debería establecer un umbral, y solamente aceptar como eximente las que no superen el mismo en un período dado (i.e. 2 tipo 11 en los últimos 12 meses, o 5 en los últimos 60 meses). Si ocurre más veces, entonces no es inusual, sino una condición propia del área, y la Empresa Distribuidora debe adecuar su criterio de diseño / construcción / mantenimiento para que el servicio eléctrico no sea afectado por esta causal, o compensar al cliente por el mal servicio.
- Se debe dissociar el SAIFI y SAIDI para efectos de la aplicación de causales eximentes. Es decir, aún y cuando la ocurrencia de un evento pueda ser clasificado correctamente como Fuerza Mayor o Caso Fortuito, la duración en la restauración del servicio (ya sea por transferencia o reparación) que exceda un umbral establecido debería requerir su propia justificación. En caso de que no pueda justificarse, el tiempo en exceso al umbral deberá registrarse como interrupción separada bajo responsabilidad de la Empresa.
- El registro de las interrupciones momentáneas (aquellas con duración menor de 3 minutos) es importante. Aún y cuando el índice correspondiente (MAIFI) no está sujeto actualmente a ninguna regulación, es útil para comparar el servicio entre Empresas, para el análisis de quejas de los clientes industriales, e inclusive para el análisis de quejas de afectación de equipos electrónicos en clientes residenciales y comerciales.
- Finalmente está el caso de las interrupciones a los clientes asociados a la actuación de los esquemas de baja frecuencia. Estas interrupciones son clasificadas como Fuerza Mayor por las Empresas Distribuidoras, y por tanto a los clientes no se les compensa económicamente por la interrupción del servicio. Sin embargo, los clientes que están en los circuitos de baja frecuencia están ofreciendo (aunque involuntariamente) un servicio de seguridad al Sistema, y deberían ser compensados por el Mercado Eléctrico cada vez que son interrumpidos. Es similar al caso de un Gran Cliente que voluntariamente vende potencia que puede ser desconectada en el sistema, y que es compensado cada vez que se le interrumpe. Mientras no se norme al respecto, se debería implementar un código de causa separado en el Anexo G para clasificar e identificar estas interrupciones.

Esperamos que estos comentarios sean útiles para mejorar el documento que ha sometido a Consulta Pública.

Atentamente,



Ing. Ramiro Troitiño
Ced. 8-160.149

REPUBLICA DE PANAMA
TRIBUNAL ELECTORAL

RAMIRO
TROITIÑO MARQUEZ



NOMBRE USUAL
FECHA DE NACIMIENTO: 12-ABR-1957
LUGAR DE NACIMIENTO: PANAMA, PANAMA
SENO: M
EXPIEDA: 10-ABR-2017 EXPIRA: 10-ABR-2017

8-160-149

Handwritten signature