

CONSULTA PÚBLICA No. 015-18
Resolución AN No. 12796-elec de 5 de octubre de 2018

Comentarios de ENSA a la Propuesta de Modificación del Título VIII, denominado Normas de Alumbrado Público para Calles, Avenidas y Otros de Uso Público del Reglamento de Distribución y Comercialización, aprobado mediante la Resolución AN No.6000-elec de 13 de marzo de 2018, modificada por la Resolución AN No.7475-elec de 16 de junio de 2014.”

En atención a la Consulta Pública 015-18, presentamos a continuación los comentarios u observaciones al documento que se ha presentado a consideración pública para realizar modificaciones a normas en materia de alumbrado público:

I- Con respecto a la propuesta de ASEP de incluir los artículos 36 y 37 (que serán 38 y 39), que citamos a continuación:

Artículo 36. La ASEP creará una dirección de correo electrónico destinada a la comunicación expedita y exclusiva de los reportes de Alumbrado Público, entre las empresas distribuidoras y el Regulador. Esta dirección de correo electrónico será informada por medio de una notificación escrita a la empresa distribuidora.

Artículo 37. La ASEP modificará, a su disposición, la dirección de correo electrónico destinada a la comunicación de los reportes de Alumbrado Público entre las empresas distribuidoras y la ASEP. Las modificaciones realizadas a este correo electrónico serán informadas a través de notificaciones escritas a las empresas distribuidoras.

Comentarios de ENSA:

Con respecto a lo indicado en estos dos artículos pre-trascritos debemos manifestar que no entendemos el objeto que persigue la propuesta, de crear un correo electrónico destinado para la comunicación expedita entre las empresas distribuidoras y el regulador, habida cuenta que en la actualidad, para el reporte de daños de luminarias públicas, nuestra empresa ha puesto a disposición de todos sus clientes y usuarios varios canales de atención, que nos permiten captar en tiempo real los reportes concernientes al alumbrado público, en una atención que brindamos 24/7, y que además, queda debidamente registrada en nuestros sistemas de información, los cuales sirven de base de datos para respaldar los informes mensuales, trimestrales y anuales que remitimos al Regulador, en cumplimiento de lo que establecen las normas.

De otro lado, la creación de este nuevo mecanismo representa un requerimiento innecesario que trae consigo procesos y procedimientos de control redundantes y adicionales a los ya existentes (y que resultan efectivos), lo que puede encarecer la operación, duplicar acciones y reportes; sin dejar de mencionar que hoy por hoy, el Regulador bajo el derecho y facultades que le otorga la Ley tiene múltiples mecanismos de comunicación expedita con las empresas distribuidoras.

II- Con respecto a la propuesta del artículo 48 (que pasará a convertirse en el artículo 50):

Artículo 48. La ASEP podrá efectuar inspecciones conjuntamente con las empresas distribuidoras y por intermedio de empresas contratadas para dicho fin, las cuales representarán a la ASEP en dichas inspecciones, en las condiciones siguientes:

(i) La ASEP o su contratista, realizarán inspecciones del alumbrado público, acompañado de un representante de la empresa distribuidora. Para ello, notificará a la empresa distribuidora con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación, para que asigne al representante que participará en las inspecciones.

(ii) Una vez finalizada la inspección, se confeccionará un Acta de Inspección del Alumbrado Público, en la cual se registrarán todas las luminarias del alumbrado público que se encontraron apagadas o encendidas, según la inspección haya correspondido al período nocturno o al diurno respectivamente, y cualquier otra deficiencia estipulada por la presente norma. Dicha Acta será confeccionada en original y copia. A la ASEP o la empresa designada por ésta, le corresponderá el original y a la empresa distribuidora la copia del Acta de Inspección.

(iii) El Acta de Inspección deberá ser firmada por el personal o el representante de la ASEP y el representante de la empresa distribuidora. En el caso de que el representante de la empresa distribuidora se niegue a firmar, se dejará constancia en el acta.

(iv) La empresa distribuidora deberá incluir en el registro de reportes de luminarias defectuosas, las luminarias defectuosas que aparecen en el Acta de Inspección (se tratará al Acta como Reporte), así como cualquier otra deficiencia estipulada por la presente norma. La empresa distribuidora, en un término no mayor de cinco (5) días hábiles, deberá enviar a la ASEP una notificación escrita con los números de reclamos resultados del registro con que fueron inscritas en el sistema de reclamos, las luminarias reportadas como defectuosas y aquellas deficiencias contenidas por el Acta de Inspección. Adicional a la notificación escrita, la empresa distribuidora, en un término no mayor de un (1) día hábil, deberá enviar un correo electrónico, con los números de reclamo resultados del registro con el que fueron inscritas en el sistema de reclamos, las luminarias reportadas como defectuosas y aquellas deficiencias contenidas en el Acta de Inspección. Este correo electrónico deberá ser enviado a la dirección de correo electrónico designada por la ASEP para los reportes de luminarias de Alumbrado Público, así como lo determina el artículo 36 de la presente norma.

Comentarios de ENSA:

Con respecto a lo indicado en el punto (iv) del artículo 48 anterior, manifestamos de manera categórica no estar de acuerdo con la disminución del plazo otorgado de 7 a 5 días hábiles, ya que los plazos actuales son coherentes entre los artículos 48 y 52, de forma que nos permiten optimizar procesos y unificar los envíos de los reportes de información. Consideramos que, para este punto, debe mantenerse el cumplimiento del envío de la notificación escrita, dentro de los 7 días hábiles, que incluya el número de registro, con su respectiva fecha de

inspección y la fecha en la que se capturó en el sistema, con lo cual se le puede dar trazabilidad a la inspección realizada.

En esta misma línea, la inclusión de la notificación escrita adicional a realizar un día hábil después mediante medio electrónico (correo) no agrega ningún tipo de valor dentro del proceso si tomamos en cuenta que las empresas distribuidoras cuentan con un plazo establecido razonable para atender los reportes. En adición debemos reiterar que el Regulador cuenta con los mecanismos y medios para monitorear los diferentes reportes a partir de los informes periódicos que las empresas distribuidoras tienen la obligación de presentar. Este cambio acarrea la necesidad de las distribuidoras de incorporar personal adicional para estas tareas, que como hemos indicado no agregan valor en el seguimiento y atención de los reportes.

Debemos advertir nuevamente, que cualquier procedimiento extra y evidentemente innecesario o redundante se refleja en unos mayores costos de prestación del servicio, agregando ineficiencias en la operación, que tienen impacto directo en la tarifa al cliente.

III- Con respecto a la propuesta del artículo 49 (que pasará a convertirse en el artículo 51):

Artículo 49. La ASEP o sus representantes realizarán cuando lo estimen conveniente, inspecciones a los sistemas de alumbrado público de las empresas distribución para detectar luminarias defectuosas, así como cualquier otra deficiencia estipulada por la presente norma. Se remitirá a la empresa distribuidora la correspondiente Acta de Inspección por uno de los medios contemplados en el aparte "B" de este capítulo, la cual incluirá el listado y ubicación de las luminarias inspeccionadas que se encontraron defectuosas, así como cualquier otra deficiencia estipulada por la presente norma.

La empresa distribuidora, en un término no mayor de un (1) día hábil, deberá enviar una notificación escrita con los números de reclamos con que fueron registrados los reportes de las luminarias reportadas como defectuosas y aquellas deficiencias contenidas por el Acta de Inspección. Adicional a la notificación escrita, la empresa distribuidora, en un término no mayor de un (1) día hábil, deberá enviar un correo electrónico, con los números de reclamo resultados del registro con el que fueron inscritas en el sistema de reclamos, las luminarias reportadas como defectuosas y aquellas deficiencias contenidas por el Acta de Inspección. Este correo electrónico deberá ser enviado a la dirección de correo electrónico designada por la ASEP para los reportes de luminarias de Alumbrado Público, así como lo determina el artículo 36 de la presente norma.

Comentarios de ENSA:

En primer lugar, frente a esta propuesta, interpretamos como un error involuntario, el cambio de 7 días hábiles a un día hábil, para enviar la notificación escrita, y en tal sentido, le solicitamos el ajuste de este valor.

En relación con la propuesta en general del artículo, en su último párrafo, nos reiteramos en lo indicado, en los comentarios del artículo anterior, de mantenerse el cumplimiento del envío de la notificación escrita, dentro de los 7 días hábiles, que incluya el número de registro, con su respectiva fecha de inspección y la fecha en la que se capturó en el sistema, con lo cual se le puede dar trazabilidad a la inspección realizada.

En esta misma línea, la inclusión de la notificación escrita adicional a realizar un día hábil después mediante medio electrónico (correo) no agrega ningún tipo de valor dentro del proceso si tomamos en cuenta que las empresas distribuidoras cuentan con un plazo establecido razonable para atender los reportes. En adición debemos reiterar que el Regulador cuenta con los mecanismos y medios para monitorear los diferentes reportes a partir de los informes periódicos que las empresas distribuidoras tienen la obligación de presentar. Este cambio acarrea la necesidad de las distribuidoras de incorporar personal adicional para estas tareas, que como hemos indicado no agregan valor en el seguimiento y atención de los reportes.

Debemos advertir nuevamente, que cualquier procedimiento extra y evidentemente innecesario o redundante se refleja en unos mayores costos de prestación del servicio, agregando ineficiencias en la operación, que tienen impacto directo en la tarifa al cliente.

No queremos dejar de expresar que en todo momento, los comentarios que hacemos por parte de esta empresa distribuidora, van orientados a brindar un aporte profesional y sensato, frente a las necesidades que surgen para prestar un servicio público eficiente, de calidad e ininterrumpido, de cara a enfocar los esfuerzos en los elementos que realmente sean relevantes y agreguen valor a la gestión en función de los recursos que son reconocidos y de una tarifa que refleje condiciones de costo-eficiencia.

Finalmente, después de revisar la propuesta de modificación de la norma y siendo consecuentes con los comentarios realizados a cada uno de los artículos, consideramos que la misma no agrega valor y en tal sentido, debe procederse al cierre de la Consulta Pública, sin efectos de modificación a la normas del Título VIII, denominado Normas de Alumbrado Público para Calles, Avenidas y Otros de Uso Público del Reglamento de Distribución y Comercialización, aprobado mediante la Resolución AN No.6000-elec de 13 de marzo de 2018, modificada por la Resolución AN No.7475-elec de 16 de junio de 2014.