

TRÁMITE: Procedimiento sancionador seguido contra Servicios Eléctricos Tarija Ltda. (SETAR) por supuestamente haber enviado información distorsionada para la evaluación del control de calidad correspondiente al semestre Mayo – Octubre 2009.

SÍNTESIS RESOLUTIVA: Declarar improbadamente la comisión de la infracción, de parte de SETAR, establecida en el inciso j) del Artículo 22 del Reglamento de Infracciones y Sanciones (RIS) aprobado mediante D.S. 24043 y modificado mediante D.S. 24775.

VISTOS:

El informe AE DSA 531/2009 de 10 de diciembre de 2009 de la ex Dirección de Sistemas Aislados que recomienda sancionar a SETAR por entregar información en forma distorsionada en el informe semestral de control de calidad (periodo Mayo – Octubre 2009); el Auto N° 306 de 18 de diciembre de 2009 mediante el cual se formulan y trasladan cargos contra SETAR por los aspectos descritos en el citado informe; la nota GER.GRAL.004/01/2010 presentada por SETAR el 08 de enero de 2010 mediante la que contesta la formulación de cargos efectuada sin acreditar a su representante legal y sin señalar el domicilio procesal; el Decreto N° 43 de 12 de enero de 2010 que requiere la subsanación de tales aspectos; la nota GER.GRAL.023-01-10 presentada por SETAR el 25 de enero de 2010 por la que atiende esta instrucción; el Auto DOC-03-10 de 03 de febrero de 2010 que determina la apertura de un periodo probatorio; la nota GER.GRAL. 78-02-10 de SETAR recibida el 01 de marzo de 2010 mediante la cual adjunta documentación pertinente; el Auto DLG-37-10 de 08 de marzo de 2010 que tiene presente esta documentación, dispone la clausura del periodo probatorio e instruye la elaboración del correspondiente informe; el informe AE DOC 068/2010 de la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad emergente de la inspección administrativa efectuada; el informe AE DOC 113/2010 de 31 de marzo de 2010 de la misma Dirección, que efectúa el respectivo análisis; todo lo que convino ver, tener presente y:

CONSIDERANDO: (Antecedentes)

Que en fecha 10 de diciembre de 2009, la ex Dirección de Sistemas Aislados emitió el informe AE DSA 531/2009, a través del cual, luego de efectuar el análisis respectivo, concluyó que SETAR habría incurrido en ocultamiento o distorsión de la información en atención a que, revisadas las interrupciones reportadas por la empresa mediante nota GER.GRAL.702/11/09, con registro N° 5199, recibida el 04 de diciembre de 2009 (con la cual presenta información para la Evaluación de la Calidad de Distribución correspondiente al periodo Mayo – Octubre 2009), se identificó que existían interrupciones entre el 20 de septiembre de 2009 y el 20 de octubre de 2009 que solamente fueron registradas en el parte diario (cuya copia fue entregada por SETAR en la oficina regional de la AE en Tarija) y no así en la información presentada mediante la señalada nota.

Que en atención al mencionado informe, se pronunció el Auto N° 306 de 18 de diciembre de 2009, a través del cual se formularon y trasladaron cargos contra SETAR por supuestamente haber incurrido en la infracción descrita inciso j) del Artículo 22 del Reglamento de Infracciones y Sanciones (RIS), aprobado mediante D.S. 24043 y modificado mediante D.S. 24775, al supuestamente haber ocultado y a la vez enviado a la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), información distorsionada.

Que por tal motivo, el 08 de enero de 2010, SETAR presentó la nota GER.GRAL.004/01/2010 a través de la cual contestó a los cargos formulados, adjuntado documentación pertinente, sin acreditar a su representante legal y sin señalar su domicilio procesal; por lo que se emitió el Decreto N° 43 de 12 de enero de 2010, a través del que se requirió la subsanación de tales aspectos; por lo que SETAR presentó la nota GER.GRAL.023-01-10, recibida el 25 de enero de 2010, atendiendo al acto administrativo de referencia, motivo por el que se emitió el Auto DOC-03-10 de 03 de febrero de 2010 que tuvo por presentados los referidos descargos, dispuso la apertura de un término de prueba de diez (10) días hábiles administrativos y determinó la ejecución de una inspección administrativa en las oficinas de SETAR, en la ciudad de Tarija, a realizarse por funcionarios de la AE el día 23 de febrero de 2010.

Que de esta manera, SETAR presentó la nota GER.GRAL. 78-02-10 de 01 de marzo de 2010, adjuntando documentación al efecto; consiguientemente, se emitió el Auto DLG-37-10 de 08 de marzo de 2010 que tuvo presente la documentación presentada, clausuró el respectivo término de prueba e instruyó a la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad a elaborar el informe correspondiente.

Que emergente de la inspección administrativa ejecutada durante el periodo probatorio, la referida Dirección emitió el informe AE DOC 068/2010 de 04 de marzo de 2010.

Que en atención al último Auto mencionado, la Dirección mencionada emitió el informe AE DOC 113/2010 de 31 de marzo de 2010, mediante el cual efectuó el análisis respectivo, concluyendo que corresponde declarar improbada la comisión de la infracción de parte de SETAR, objeto de formulación de cargos.

CONSIDERANDO: (Fundamentación legal)

Que el Artículo 76 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE (aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172) establece que el Superintendente podrá iniciar de oficio una investigación cuando considere que pueda existir infracción a las normas legales, reglamentarias o contractuales vigentes.

Que el Artículo 77 del mismo Reglamento dispone que el Superintendente, concluida la investigación, en caso de existir indicios de contravención al orden jurídico regulatorio, formulará cargos contra el presunto responsable; caso contrario, dispondrá el archivo de obrados. Asimismo, esta disposición legal determina que el Superintendente correrá traslado de los cargos al presunto responsable para que los conteste en el plazo de diez (10) días, computables a partir del día siguiente a su notificación, acompañando la prueba documental de que intentare valerse y ofreciendo la restante.

Que el Artículo 78 del Reglamento señalado prescribe que el Superintendente, contestado el traslado o vencido el plazo para hacerlo, podrá disponer la apertura de un término de prueba que no podrá exceder de veinte (20) días.

Que el Artículo 80 del mencionado Reglamento, señala que el Superintendente dictará resolución declarando probada o improbada la comisión de la infracción, dentro de los

treinta (30) días siguientes al vencimiento del plazo establecido para la presentación de la prueba.

Que al respecto, se debe considerar que el inciso j) del Artículo 22 del Reglamento de Infracciones y Sanciones (RIS), aprobado mediante D.S. 24043 y modificado mediante D.S. 24775, establece como una infracción sujeta a sanción, el incumplir con la entrega a la Superintendencia de la información que le sea requerida en aplicación de la Ley de Electricidad y sus Reglamentos o entregarla en forma distorsionada o negligente. Situación que de conformidad al Artículo 23 del RIS, modificado igualmente por el D.S. 24775, faculta al órgano regulador, a aplicar una sanción consistente en una llamada de atención.

Que el Artículo 138 del Decreto Supremo N° 29894 dispuso, entre otros, la extinción de la Superintendencia de Electricidad. En tal sentido, se aprobó el Decreto Supremo N° 0071, el cual, en el Artículo 3° determinó la creación de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad - AE, estableciendo que las atribuciones, competencias, derechos y obligaciones de las ex Superintendencias Sectoriales serán asumidas por las Autoridades de Fiscalización y Control Social en lo que no contravenga a lo dispuesto por la Constitución Política del Estado; por lo que siendo que las normas expuestas no contradicen la misma, corresponde su aplicación al presente caso de análisis.

CONSIDERANDO: (Análisis)

Que en atención a los antecedentes expuestos anteriormente, es necesario analizar los mismos a efectos de determinar si SETAR incurrió en la infracción contenida en el inciso j) del Artículo 22 del RIS, modificado mediante D.S. 24775, objeto de formulación de cargos a través del Auto N° 306 de 18 de diciembre de 2009.

Que en tal sentido, se debe considerar que la referida formulación de cargos fue establecida contra SETAR por supuestamente haber ocultado y a la vez enviado a la AE, información distorsionada, en atención a que, revisadas las interrupciones reportadas por la empresa mediante nota GER.GRAL.702/11/09, con registro N° 5199, recibida el 04 de diciembre de 2009 (con la cual presenta información para la Evaluación de la Calidad de Distribución correspondiente al periodo Mayo – Octubre 2009), se identificó que existían interrupciones entre el 20 de septiembre de 2009 y el 20 de octubre de 2009 que solamente fueron registradas en el parte diario (cuya copia fue entregada por SETAR en la oficina regional de la AE en Tarija) y no así en la información presentada mediante la señalada nota.

Que al efecto, se debe considerar el análisis efectuado por la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad a través del informe AE DOC 113/2010 de 31 de marzo de 2010, el cual, en primer lugar, detalla los argumentos expuestos por SETAR en su nota GER.GRAL.004/01/2010, como descargos a la formulación de cargos efectuada. Estos argumentos son los siguientes:

- Las interrupciones son registradas manualmente en el parte diario a través del responsable del registro de interrupciones quien introduce la información a la base de datos del software 'CENTINELA'. Actualmente, según indica, esta información es introducida con un retraso debido a la cantidad y complejidad de la información del Servicio Técnico y Producto Técnico.

- El responsable de la oficina Regional de la AE solicitó preparar la información referida a las interrupciones registradas en el periodo del 20 de septiembre de 2009 al 20 de octubre de 2009 para su entrega a la comisión que al día siguiente estaría en la ciudad de Tarija.

Que por otra parte, a través de la nota GER.GRAL.78/02/2010, SETAR igualmente afirmó lo siguiente:

- Los datos que se introducen al software de los partes diarios, en algunos casos no están claros y/o concluidos o reportados de parte de las cuadrillas, necesariamente se debe realizar seguimiento para el cierre y búsqueda de información. Los registros manuales realizados por las operadoras de turno no son claros, debido al sistema de trabajo que no les permite registrar de forma clara y completa, ya que éstas deben coordinar el trabajo y monitorear los reclamos.
- Al introducir las interrupciones al software CENTINELA, necesariamente se debe identificar y clasificar los reclamos de los partes diarios, sean interrupciones o no. En este aspecto, señala, existió error en la identificación entre reclamación o interrupción, no introduciendo la interrupción como tal en el software. Además, según establece, existió duplicidad de registro en el parte diario de un acontecimiento, por lo que se tomó en cuenta como interrupción al primer consumidor reclamante como indica la normativa, por lo que las demás no fueron introducidas en el software y éstas fueron consideradas por la AE como ocultamiento.
- Por una confusión en el Artículo 44 de la Metodología de Control del Servicio Técnico se habría entendido que se consideraba como interrupción a aquellas que afectaban a tres o más consumidores

Que asimismo, mediante GER.GRAL.004/01/2010, SETAR menciona que:

- No existió un ocultamiento de información, toda vez que ésta fue verificada por la AE y presentada cuando ésta lo solicitó. Respecto a la distorsión en la entrega de información, según establece, tampoco es procedente, toda vez que este argumento significaría la manipulación de datos con el fin de obtener una ventaja para la empresa y en el presente caso no existe este motivo, por cuanto se entregó la información requerida al regulador.
- La causa de la diferencia entre la información entregada a la Comisión de la AE y la remitida para el control de calidad fue motivada por un error humano, aspecto que está contemplado dentro de la etapa de implementación del control de calidad de distribución en la que se encuentra, es decir en Transición.

Que adicionalmente SETAR, en la nota GER.GRAL.78/02/2010, argumenta que se ha visto por conveniente realizar las acciones correctivas con la finalidad de subsanar el error humano.

Que respecto a la inspección administrativa ejecutada por funcionarios de la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad, el informe AE DOC 113/2010 establece que en la misma se pudieron verificar los siguientes aspectos:

- Existe una planilla detallada y completa de las interrupciones y reclamaciones técnicas que se presentan en el sistema, no obstante de no contar con un acta notariada que certifique la certidumbre y validez de la misma.
- Para cumplir con la entrega de información al responsable de la Regional de la AE en Tarija, un personero de SETAR transcribió las interrupciones comprendidas entre el 20 de septiembre y el 20 de octubre de 2009.
- Para cumplir con la entrega de información semestral de control de calidad del servicio técnico, otro personero de SETAR registró en el CENTINELA (software de relevamiento de) información) las interrupciones correspondientes al semestre Mayo 2009 – Octubre 2009.
- Existen diferencias en el registro y relevamiento de la información de interrupciones, puesto que la planilla diseñada al efecto tiene ambigüedades que generan diferencias de interpretación al momento de registrar las interrupciones.

Que por lo anteriormente señalado, el informe mencionado establece que la descripción de los hechos presentada por SETAR es correcta y corresponde a la realidad de los hechos.

Que por otra parte, el informe de referencia establece que se identificó la totalidad de las interrupciones con sospechas de ocultamiento y distorsión de información, mismas que se encuentran registradas en la "planilla manual" identificada en la inspección administrativa; siendo las causales de la diferencia de información las siguientes:

- Errores de interpretación de la planilla manual de registro de interrupciones y reclamaciones técnicas.
- Registro duplicado de interrupciones.
- Errores de interpretación de la Metodología de Control del Servicio Técnico.

Que por este motivo, el informe considera que las aclaraciones presentadas por SETAR son válidas.

Que por otra parte, el informe determina que los argumentos de SETAR se fundamentan en el hecho de que esta empresa cuenta con una planilla detallada y completa del registro de interrupciones y reclamaciones técnicas, que se encuentra a disposición de la AE y que la diferencia entre la información entregada a la Comisión de la AE y la remitida para el control de calidad, fue motivada por errores en el relevamiento de información, que de acuerdo a lo definido en la etapa de TRANSICIÓN, se permite a la empresa o cooperativa adecuar sus instalaciones para cumplir con las exigencias de calidad que se aplicarán en la etapa de régimen.

Que según indica el informe, SETAR se encuentra en la Etapa de Transición de la

implementación del Control de Calidad de Distribución, y efectivamente presentó el detalle de acciones correctivas a implementar y en proceso de implementación con el objeto de garantizar el efectivo relevamiento de información e impedir que en el futuro se repitan los errores cometidos.

Que en ese sentido, el informe determina que los argumentos de SETAR al respecto son válidos.

Que por lo expuesto, el informe señala que, como se pudo verificar en la inspección administrativa, si bien la planilla de eventos del parte diario de interrupciones no cuenta con un acta notariada, la misma cuenta con la información detallada y completa de las interrupciones acaecidas en el sistema y se encuentra a total disposición de la AE, por lo que determina que los descargos presentados por SETAR al proceso sancionatorio iniciado mediante Auto N° 306 de 18 de diciembre de 2009 son válidos, motivo por el cual no corresponde la aplicación de sanción por incumplimiento al literal j) del Artículo 22° del RIS.

Que adicionalmente, el informe señala que las falencias detectadas en la elaboración del parte diario de SETAR podrían ser consideradas como "incumplimiento a las obligaciones y requerimientos que establece la Metodología de Medición y Control de Calidad de Distribución"; por lo tanto, como mal relevamiento de información, en el marco del proceso administrativo a iniciarse a través de la futura emisión del correspondiente informe de evaluación de la calidad del Servicio Técnico correspondiente al semestre T3 Mayo 2009 – Octubre 2009.

Que por tanto, considerando las determinaciones del informe AE DOC 113/2010 de 31 de marzo de 2010 de la Dirección Regional de Control de Operaciones y Calidad, se advierte que SETAR no incurrió en la infracción contenida en el inciso j) del Artículo 22 del RIS, modificado mediante D.S. 24775, por cuanto esta empresa se encuentra en la etapa de Transición, la cual, de conformidad a la modificación introducida por el D.S. 24775, está destinada a permitir al Distribuidor la adecuación de sus instalaciones y sistemas de adquisición de información. Por otra parte, la conducta de SETAR al respecto, debe ser considerada dentro del respectivo proceso administrativo de evaluación del Control de Calidad correspondiente al semestre Mayo – Octubre 2009.

CONSIDERANDO: (Conclusiones)

Que en atención a las consideraciones expuestas, se concluye que SETAR no incurrió en la infracción descrita en el inciso j) del Artículo 22 del RIS, modificado mediante D.S. 24775, por cuanto esta empresa se encuentra en la etapa de Transición, la cual está destinada a permitir al Distribuidor la adecuación de sus instalaciones y sistemas de adquisición de información y en mérito a que la conducta de SETAR al respecto, será evaluada junto con la restante información semestral de Control de Calidad correspondiente.

Que no obstante a lo expresado, corresponde instruir a SETAR a realizar el relevamiento de su información para efectos de evaluación de la calidad, con el debido cuidado y responsabilidad, aplicando las respectivas acciones correctivas.

POR TANTO:

El Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad, en atención a las consideraciones del informe AE DOC 113/2010 de 31 de marzo de 2010, en uso de sus facultades y atribuciones conferidas por las disposiciones legales vigentes,

RESUELVE:

PRIMERO.- Declarar improbada la comisión de la infracción descrita en el inciso j) del Artículo 22 del Reglamento de Infracciones y Sanciones (RIS), aprobado mediante D.S. 24043 y modificado mediante D.S. 24775, de parte de Servicios Eléctricos Tarija Ltda. (SETAR), objeto de formulación de cargos a través del Auto N° 306 de 18 de diciembre de 2009.


SEGUNDO.- Instruir a SETAR a presentar información para futuras evaluaciones de calidad, con el debido cuidado y responsabilidad, aplicando las respectivas acciones correctivas.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Nelson Caballero Vargas
DIRECTOR EJECUTIVO

Es conforme:



Erika Luna Vitor
DIRECTORA LEGAL a.i.