

# Capítulo VII

## Protección al Consumidor

A diferencia de las Oficinas del Consumidor de otras Superintendencias del Sistema de Regulación Sectorial cuya actividad es básicamente atención de reclamos, ODECO HIDROCARBUROS desarrolla, fundamentalmente, actividades con carácter preventivo en un enfoque técnico. Entre sus actividades principales están la verificación de calidad de combustibles líquidos y la verificación de calidad de aceites lubricantes de uso automotriz, que se efectúa a través de la contratación de terceros que cuenten con laboratorios de análisis fisicoquímicos certificados. Asimismo, efectúa controles volumétricos a los operadores regulados.

## 7.1 Calidad de Combustibles Líquidos

Los controles de calidad se iniciaron en la gestión 99 con la verificación de 108 muestras, habiéndose incrementado este número en la gestión 2002 a 1.093 muestras y sus respectivos análisis en sus modalidades: ordinarias (de acuerdo a programación) y extraordinarias (atendiendo a denuncias). Al respecto, considerando que los resultados proporcionan información técnica para la toma de decisiones del ente regulador, los laboratorios deben tener total independencia y desarrollar sus actividades bajo una gestión de calidad y competencia técnica (Normas ISO 9000 e ISO/IEC 17025) con lo que se garantiza la confiabilidad de resultados.

Sobre la base de los análisis de laboratorio la Superintendencia de Hidrocarburos insta procesos administrativos a los infractores habiendo sancionado a los regulados conforme a la reglamentación vigente.

En la Gráfica 1 se detalla la cantidad de verificaciones efectuadas desde la gestión 2000 a la 2002 donde se constata un sustancial incremento de esta actividad de

fiscalización. En la Gestión 2002 se incrementó en 296% (con relación a la gestión 2001) el número de muestras de combustibles líquidos que se tomaron en las instalaciones de los operadores regulados (Refinerías, Plantas de Almacenaje y Estaciones de Servicio) y fueron analizadas en los laboratorios de la empresa verificadora.

Esta actividad fue eficiente y eficaz por cuanto obtuvo los resultados esperados, el porcentaje de productos fuera de especificaciones disminuyó de un 26,75% en la gestión 2000 a un 10.93% en la gestión 2002 (Gráfica 2).

## 7.2 Calidad de Aceites Lubricantes

El control de calidad de aceites lubricantes se inició en la gestión 2000 con la verificación de 99 muestras, habiéndose incrementado y masificado esta actividad sustancialmente por cuanto en la gestión 2002 se efectuó la toma de 3.933 muestras y sus respectivos análisis. Al respecto, es importante aclarar que se controló la calidad de los aceites en las instalaciones de los productores e importadores en Laboratorio Acreditado (Norma ISO/IEC 17025) del exterior del país y los aceites comercializados por los minoristas (puestos de Venta al detalle) en Laboratorio Local.

Sobre la base de los resultados obtenidos, la Superintendencia de Hidrocarburos aplicó las sanciones a los infractores regulados por incumplimiento a especificaciones de calidad. Por otra parte, publicó en medios de comunicación escrita listados de los centros minoristas que expenden productos adulterados, para recomendar a los conductores y propietarios de vehículos abstenerse de adquirir productos adulterados de dudosa procedencia.

En la Gráfica 1 se detalla la cantidad de verificaciones efectuadas desde la gestión 2000 a la 2002. En la gestión 2002 se incrementó en 1.390% (con relación a la gestión 2001) el número de muestras de aceites lubricantes que se tomaron en las instalaciones de Productores e Importadores así como en los puestos de venta al detalle (minoristas) de las ciudades del eje central; aclarando que en el mercado de lubricantes se comercializa alrededor de 46 marcas de aceites, habiéndose verificado 6 tipos de lubricantes automotrices en 1.074 instalaciones donde se expenden estos productos al consumidor.

Los lubricantes comercializados por los mayoristas (Importadores y Productores) mantuvieron un porcentaje bajo de incumplimiento de especificaciones, a diferencia de los minoristas por cuanto inicialmente se detectó un elevado porcentaje (25% en abril/2002) de aceites lubricantes adulterados que paulatinamente fue disminuyendo. El porcentaje promedio de la gestión 2002 fue de 11.47, (Gráfica 2).

### 7.3 Verificación Volumétrica

Los controles volumétricos ordinarios se realizan con un carácter sorpresivo y aleatorio donde la única programación es la cantidad de los dispensadores a ser verificados, en cumplimiento a la facultad otorgada por los reglamentos de construcción y operación de las empresas reguladas, en el capítulo correspondiente a los controles y certificaciones. De igual manera, se efectúa controles de volúmenes a denuncia formal (extraordinarios).

La verificación consiste en controlar el volumen expendido mediante una medida patrón debidamente calibrada, las desviaciones de volumen deben encontrarse

dentro de márgenes normalizados. Por su número a nivel nacional la mayor cantidad de controles se efectúa a las Estaciones de Servicio de Combustibles Líquidos, sin dejar de verificar los volúmenes expendidos de las Estaciones de Servicio de Gas Natural Comprimido, Estaciones de Servicio en Aeropuertos y Plantas de Almacenaje de Combustibles Líquidos.

En la Gráfica 1 se detalla la cantidad de verificaciones efectuadas desde la gestión 2000 a la 2002. En la gestión 2002 se incrementó en 329%. Con relación a la gestión 2001, el número de medidores verificados fue de 668 (ordinarios y extraordinarios).

En la gestión 2002 se evidenció que el 16.77% de los dispensadores verificados no estaban debidamente calibrados (Gráfica 2).

### 7.4 Gas Licuado de Petróleo

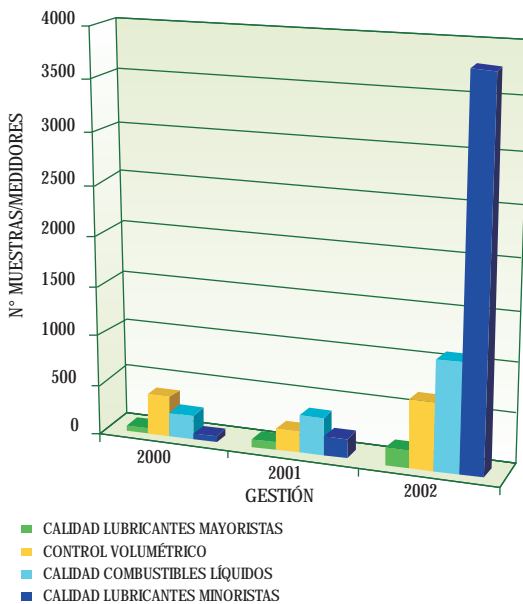
Uno de los productos de consumo masivo y por ende altamente sensible en cuanto a precio, abastecimiento, calidad, cantidad, distribución y otros es el Gas Licuado de Petróleo (GLP). Por ello ODECO HIDROCARBUROS y las REPRESENTACIONES REGIONALES efectúan inspecciones a las Plantas Engarrafadoras y Plantas de Distribución de GLP en Garrafas para verificar si cumplen con lo establecido en los reglamentos en cuanto a purgado de tanques, purgado de garrafas, peso, precintado y otros.

Se efectuaron 21 inspecciones a Plantas Engarrafadoras y 46 Plantas de Distribución de GLP en Garrafas para verificar las condiciones de venta y envasado.

## 7.5 Reclamos

Como se indicó anteriormente, la actividad principal de la unidad en esencia es preventiva, en todo caso mantiene un sistema de reclamos a través de una línea gratuita 800-10-6006 que recepciona reclamos de los usuarios por la provisión y calidad de los combustibles. En la gestión se recibieron 163 reclamos sobre Distribuidores de GLP y 6 de Estaciones de Servicio de Combustibles Líquidos.

Verificaciones de Calidad y Control Volumétrico (Cantidades Numéricas) (Gráfica 1)



## 7.6 Sanciones

Se recomendaron 67 sanciones por alteración de la calidad de los productos comercializados e impedimento a la toma de muestras, y 55 por expender volúmenes menores a los permitidos en la normativa vigente e incumplir disposiciones sobre seguridad.

Comparación Cualitativa 2000 a 2002 (Ponderación de Muestras/ Medidores Observados) (Gráfica 2)

