

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y
DEFENSA DE LA COMPETENCIA
DIRECCIÓN NACIONAL DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR
DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

VERIFICACIÓN METROLÓGICA

VERIFICACIÓN DE SURTIDORES DE COMBUSTIBLE
Del 7 al 30 de Abril de 2008

OBJETIVO

- Verificar el cumplimiento de los parámetros establecidos en el Reglamento Técnico DGNTI COPANIT 51-2005. Metrología. Verificación y Calibración de Surtidores de Combustible Líquidos.
- Conocer el comportamiento y reincidencia, si existe, de las diferentes petroleras, considerando asimismo el interés de las mismas en el cumplimiento del Reglamento Técnico.
- Orientar a los agentes económicos que por primera vez desarrollan esta actividad.
- Orientar a los consumidores, respecto a cuales son los aspecto que deben exigir al utilizar los servicios de una estación de combustible.

AREA DE APLICACIÓN

Esta verificación se llevó a cabo en las estaciones de combustible ubicadas en Panamá Centro, Panamá Oeste y Panamá Este.

FUNDAMENTO LEGAL

- Ley 45 de 31 de octubre de 2007, artículo 36, numeral 1, referente a las obligaciones del proveedor frente al consumidor.
- Reglamento Técnico DGNTI. COPANIT. 51-2005. Metrología. Verificación y Calibración de Surtidores de Combustible Líquidos.

ASPECTOS EVALUADOS

Durante esta verificación se evaluaron los siguientes aspectos:

1. Contenido De Agua En Los Tanques De Almacenamiento De Combustible
2. Verificación De Los Surtidores De Combustible
3. Precios a La Vista Del Consumidor
4. Denominación Del Combustible
5. Informe De Calibración

METODOLOGIA

1. A llegar a la estación, una vez presentadas las credenciales que nos autoricen al desarrollo de la labor, se le explica al administrador del establecimiento la metodología utilizada en el desarrollo del trabajo.
2. Luego se verifican los tanque de combustible, con los implementos correspondientes, para conocer el nivel del agua de los mismos.
3. Con un probador volumétrico debidamente calibrado, se verifica que los surtidores de combustible estén despachando la cantidad de combustible correcta, es decir estén dentro de las tolerancias permitidas. Esta labor se realiza de acuerdo al establecido en el punto n° 11.5 del Reglamento Técnico.

RESULTADOS

De un total de **102** estaciones de combustible visitadas **70 (68,63%)** cumplieron con todos los aspectos verificados y **32 (31,37%)** resultó con irregularidades.

A continuación detallamos:

1. TANQUES DE ALMACENAMIENTO DE COMBUSTIBLE.

Se verificó un total de **338** tanques de almacenamiento de combustible de los cuales **336 (99,41%)** resultaron dentro de los niveles tolerables de agua y **2 (0,59%)** no cumplieron con este aspecto.

CUADRO N°4 – Resultados del Contenido de Agua en los Tanques de Almacenamiento

| Total de Tanques Verificados | CONTENIDO DE AGUA EN TANQUES DE ALMACENAMIENTO | | | |
|------------------------------|--|-------|-----------|------|
| | CUMPLE | | NO CUMPLE | |
| | TOTAL | % | TOTAL | % |
| 338 | 336 | 99,41 | 2 | 0,59 |

2. SURTIDORES DE COMBUSTIBLE.

En total fueron verificados **1 286** surtidores de combustible de los cuales **14 (1,09%)** resultaron con anomalía y **1 272 (98,91%)** dieron resultados satisfactorios.

De los 14 surtidores que resultaron con anomalías encontramos que 3 indicaron lecturas por arriba de la tolerancia permitida, +6 pulgadas cúbicas, es decir que resultaron a favor del consumidor, razón por la cual no fueron cerrados por la Autoridad. Los demás se encontraron por debajo de la tolerancia permitida –6 pulgadas cúbicas.

Además fueron inhabilitadas 3 mangueras de una misma surtidora (diesel mejorado, gasolina de 95 octanos y gasolina de 91 octanos) debido a que el contador de galonaje dio inicio al conteo antes de que la pistola fuera activada para el servicio.

Las tres mangueras resultaron dentro de las tolerancias permitidas pero con la deficiencia antes descrita. Las mismas fueron habilitadas nuevamente luego de que éstas fueron reparadas.

Cuadro N°1 - Resultados de Surtidores de Gasolina.

| GASOLINA DE 91 OCTANOS | | | | | GASOLINA DE 95 OCTANOS | | | | |
|------------------------|-----|------|---|-----|------------------------|-----|-----|---|---|
| Total | B | % | M | % | Total | B | % | M | % |
| 438 | 431 | 98,4 | 7 | 1,6 | 343 | 343 | 100 | 0 | 0 |

Cuadro N°2 - Resultados de Surtidores de Diesel.

| DIESEL LIVIANO | | | | | DIESEL MEJORADO | | | | |
|----------------|-----|-------|---|------|-----------------|-----|-------|---|------|
| Total | B | % | M | % | Total | B | % | M | % |
| 233 | 232 | 99,57 | 1 | 0,43 | 265 | 259 | 97,74 | 6 | 2,26 |

Cuadro N°3 - Resultados de Surtidores de Kerosene

| KEROSENE | | | | |
|----------|---|-----|---|---|
| Total | B | % | M | % |
| 7 | 7 | 100 | 0 | 0 |

3. LUBRICANTES.

De las **102** estaciones de combustible verificadas **5** no vende lubricantes y 1 no tenía lubricantes para la venta al momento de la verificación, por consiguiente el estado de los lubricantes fue verificado en **96** estaciones y los precios en **97** estaciones.

De las **97** estaciones que venden lubricantes **76 (78,35%)** mantienen los precios de los lubricantes a la vista del consumidor y **21 (21,65%)** no cumplen con este parámetro. Por otro lado las 96 estaciones que contaban con lubricantes para la venta al momento de la verificación éstos se encontraron con los sellos intactos.

Detallamos:

Cuadro N°5 - Resultados de la Verificación de Precios a la Vista y Sellos Intactos de los Lubricantes.

| PRECIOS | | | | SELLOS | | | |
|---------|-------|------------|-------|---------|-----|------------|---|
| Cumplen | | No Cumplen | | Cumplen | | No Cumplen | |
| Total | % | Total | % | Total | % | Total | % |
| 76 | 78,35 | 21 | 21,65 | 96 | 100 | 0 | 0 |

4. CERTIFICADOS DE CALIBRACIÓN.

De las **102** estaciones verificadas **2** no contaban con la ultima calibración disponible en la estación, por lo tanto los aspectos de vigencia y si fueron calibradas a θ fueron verificados únicamente en **100** estaciones. Por otro lado **11** estaciones se encontraron fuera de vigencia o vencidas. Todos los certificados de calibración se encontraron en θ .

Cuadro N° 6 – Resultados de la Verificación del Certificado de Calibración.

| Total de Estaciones Verificadas | DISPONIBLE | | | | VIGENTE | | | | EN 0 | | | |
|---------------------------------|------------|-------|----------|------|---------|------|----------|------|--------|-----|----------|---|
| | Cumple | % | No Cump. | % | Cumple | % | No Cump. | % | Cumple | % | No Cump. | % |
| 102 | 100 | 98,04 | 2 | 1,96 | 89 | 89,0 | 11 | 11,0 | 100 | 100 | 0 | 0 |

5. COINCIDENCIA ENTRE LOS PRECIOS DEL TABLERO Y LOS PRECIOS DE LOS SURTIDORES.

De las **102** estaciones verificadas **1** no declara los precios del combustible en el tablero de precios, por lo tanto este parámetro se verificó en un total de **101** estaciones.

CUADRO N° 7 – Resultados de la Verificación de la Coincidencia Entre Los Precios Del Tablero Y Los Precios De Los Surtidores.

| Total de Estaciones Verificadas | Total de Estaciones que no anuncian los precios en el tablero | COINCIDENCIA ENTRE LOS PRECIOS DEL TABLERO Y LOS PRECIOS DE LOS | | | |
|---------------------------------|---|---|-------|-----------|------|
| | | Cumple | % | No Cumple | % |
| 102 | 1 | 99 | 97,06 | 3 | 2,94 |

6. IDENTIFICACIÓN DEL TIPO DE COMBUSTIBLE.

El tipo de combustible debe estar debidamente especificado en las surtidoras. Las 102 estaciones verificadas cumplieron con este parámetro.

7. DESGLOSE DE RESULTADOS POR PETROLERA.

Cuadro N°8 - Estadística de Surtidores y Tanques de Almacenamiento de Combustible Verificados por Empresa Petrolera

| PETROLERA | SURTIDORES VERIFICADOS | | | NIVEL DE AGUA EN TANQUES DE ALMACEN. | |
|----------------|------------------------|--------|-------|--------------------------------------|-------|
| | TOTAL | BUENOS | MALOS | BUENOS | MALOS |
| TOTALES | | | | | |
| AB | 60 | 60 | 0 | 17 | 0 |
| ACCEL | 144 | 143 | 1 | 49 | 1 |
| DELTA | 375 | 374 | 1 | 119 | 0 |
| ESSO | 169 | 168 | 1 | 33 | 0 |
| SHELL | 232 | 232 | 0 | 46 | 0 |
| TEXACO | 258 | 247 | 11 | 52 | 1 |
| INDEPENDIENTE | 44 | 44 | 0 | 20 | 0 |

Cuadro N°9 – Incumplimiento del Anuncio del Precio a la Vista en los Lubricantes por Petrolera

| PETROLERA | PRECIOS A LA VISTA DE LOS LUBRICANTES | |
|----------------|---------------------------------------|-----------|
| | Cumple | No Cumple |
| TOTAL | 76 | 21 |
| AB | 4 | 1 |
| ACCEL | 10 | 2 |
| DELTA | 28 | 5 |
| ESSO | 8 | 2 |
| INDEPENDIENTES | 6 | 1 |
| SHELL | 11 | 1 |
| TEXACO | 9 | 9 |

8. Antecedente de Resultados.

CUADRO N°10 - Estadística de Resultados de las Ultimas Verificaciones de Combustible Realizadas.

| PARAMETROS | 2005 | 2006 | 2007 | Abril 2008 |
|--------------------------------|-------|-------|-------|------------|
| Estaciones Verificadas | 285 | 388 | 137 | 102 |
| Surtidores Verificados | 2 724 | 1 334 | 2 769 | 1 286 |
| Surtidores Fuera de Tolerancia | 52 | 48 | 13 | 14 |
| Tanques Verificados | 277 | 1 251 | 702 | 338 |
| Tanques Fuera de Tolerancia | 1 | 1 | 0 | 2 |

HALLAZGOS

Durante esta ultima verificación encontramos que ha habido un desmejoramiento en las estaciones de combustible en cuanto al cumplimiento de aspectos que a lo largo de los años anteriores habíamos logrado regular.

Nos referimos a que en la ultima verificación realizada, en julio del 2007, encontramos “cero” incumplimiento en parámetros como, surtidores descalibrados en contra del consumidor , niveles de agua por arriba del permitido en los tanque de almacenamiento, certificados de calibración vigentes y disponibles así como en la coincidencia entre los precios del tablero y de las surtidoras. No así en esta ultima verificación en la cual encontramos incumplimiento en estos aspectos. Tal es el caso de los certificados de calibración vigentes el cual se encontró con un nivel de incumplimiento de 11% siendo esta una cifra alarmante.

En este sentido debemos recordar que es de suma importancia que un surtidor de combustible sea calibrado de manera periódica, de hecho el Reglamento Técnico exige que sea calibrado cada tres meses. Si estas calibraciones no se están llevando a cabo de manera regular como lo exige la ley el surtidor puede sufrir descalibraciones o desperfectos técnicos que conlleven a un error en el despacho del producto con el cual el consumidor se puede ver desfavorecido.

Igualmente seguimos observando un alto incumplimiento en el anuncio de los precios de los lubricantes y aditivos en las estaciones de combustible.

Por otro lado debemos señalar que en la verificación realizada a la Estación Texaco Casobar, ubicada en la Vía España y Ave. Fernández de Córdoba, detectamos cuatro surtidores descalibrados en contra del consumidor. Cabe destacar que el certificado de calibración que presentó la estación fue de fecha 3 de abril del año en curso y la verificación fue hecha el 11 de abril, es decir siete días después. Consideramos que no tiene justificación que siete días después de hecha la última calibración se hallan encontrado cuatro surtidores descalibrados, inclusive hubo un surtidor cuya lectura fue de 11,5 pulgadas cúbicas por debajo del nivel θ . Se revisaron los sellos de los metros y todos se encontraron intactos por lo que presumimos que la calibración no fue hecha a θ .

Situaciones parecidas a la de esta estación las encontramos en una gran cantidad de estaciones verificadas, siendo las estaciones Texaco las de mayor incidencia con estos casos.

En la Estación Esso On The Run – La Chorrera cerramos tres surtidores debido a que el contador inició el registro sin que la manguera fuera activada para el despacho. Situaciones similares a esta fueron detectadas durante las verificaciones realizadas el año pasado en las Estaciones Esso. Hemos hablado sobre esto con algunos administradores a fin de que le hagan saber a la petrolera sobre esta deficiencia, inclusive el administrador de esta estación nos comentó que él se ha encontrado con esta misma situación en otras estaciones Esso y lo ha reportado pero al parecer no han hecho grandes esfuerzos para subsanar esta situación.

CONCLUSIONES

En las verificaciones del 2007 encontramos que las estaciones de combustible, además de haber mejorado las condiciones metrológicas de sus equipos dándoles mantenimientos oportunos, hicieron notables esfuerzos en cuanto a lo que respecta a toda la información comercial que el consumidor debe recibir de manera clara al momento de acercarse a realizar una compra.

En este año ante los resultados obtenidos concluimos en que ha habido un relajamiento en cuanto al cumplimiento del Reglamento Técnico por parte de las Estaciones de Combustible lo que resulta sumamente lamentable ya que en el pasado a través del control, vigilancia y asesoramiento impartido habíamos logrado un avance significativo en este sentido.

Con relación a la Estación Texaco Casobar debemos señalar que ésta ha sido objeto de múltiples denuncias con relación a que venden el combustible a precios diferentes a los anunciados en el tablero de precios, es decir a precios más elevados.

En ocasiones anteriores hemos atendido estas denuncias encontrando que todas las surtidoras cuentan con dos mangueras y una de ellas está destinada a la venta al crédito. Las mismas cuentan con la información correspondiente, pero ésta aparece en uno letreros muy pequeños los cuales están ubicados en lugares de difícil acceso o lectura para el consumidor.

En este sentido hemos conversado, en repetidas ocasiones, con el propietario de la estación recomendándole, entre otras cosas, que cambie la posición de los letreros así como el tamaño de la letra y que imparta instrucciones a los bomberos a fin de que antes de despachar de los surtidores destinados al crédito se cercioren que el vehículo goce de esta condición. Aún cuando hemos levantado varias Actas de Verificación e Informes detallados de esta situación, esta empresa continúa con esta misma práctica.

En esta última verificación realizada detectamos la situación descrita entre los hallazgos encontrados en el presente informe, lo que consideramos agrava la posición de esta empresa frente al incumplimiento de la ley.

RECOMENDACIONES

Sancionar de manera enérgica a las estaciones que se encontraron con incumplimientos a fin de lograr que refuercen los controles metrológicos y regulen todas las condiciones o parámetros que exige el Reglamento Técnico y la Ley 45.

Imponer una sanción ejemplar a la Estación Texaco Casobar a fin de obligarlos a cumplir con la ley.

Continuar con un programa de verificaciones periódicas en las estaciones de combustible a fin de verificar por lo menos dos veces al año todas las estaciones del área capital, este y oeste de Panamá.

adjunto: Cuadro Estadístico