

Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia
Dirección Nacional de Protección al Consumidor
Departamento de Metrología

INFORME METROLÓGICO



VERIFICACIÓN DE ESTACIONES DE COMBUSTIBLE
PROVINCIA DE COCLÉ
Del 15 al 19 de Noviembre de 2010

Por. Elizabeth Harris - Metrólogo

Panamá, 27 de noviembre de 2010



OBJETIVO.

- Verificar las estaciones de combustible Estación Central Antón (Independiente) y Estación Estrella Río Hato (Texaco) por denuncias recibidas por posible contaminación de agua en los tanques de almacenamiento.
- Velar porque todos los agentes económicos involucrados en esta actividad cumplan con los parámetros establecidos en las normativas que sirven de marco legal para el desarrollo de la misma.
- Garantizar al consumidor que las sumas pagadas sean cónsonas con el producto recibido.
- Asesorar a los comerciantes sobre los controles metrológicos (calibración de surtidores) que deben mantener para garantizar al consumidor el buen funcionamiento de sus equipos.

AREA DE APLICACIÓN.

Se verificaron todas las estaciones de combustible ubicadas en la provincia de Coclé.

FUNDAMENTO LEGAL.

- Ley 45 de 31 de octubre de 2007, título II, artículo 36, 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.

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 (combustibles y lubricantes)
4. Denominación de los Combustibles en los Surtidores
5. Coincidencia del Precio y Denominación de los Combustibles con el Tablero y los Surtidores
6. Disponibilidad del Informe de Calibración
7. Instrucciones de Manejo de los Surtidores de Auto Servicio
8. Sellos de los Metros de los Surtidores
9. Acrílicos de las Pantallas de los Surtidores
10. Disponibilidad de la Estación para la Realización de la Labor



METODOLOGÍA.

La metodología utilizada en estas verificaciones es la descrita en el Reglamento Técnico DGNT - COPANIT. 51-2005. Metrología. Verificación y Calibración de Surtidores de Combustible Líquidos, acápite 11, numerales 11.5, 11.6, 11.7 y 11.8.

RESULTADOS.

En un total de 29 estaciones de combustible visitadas 26 (89.66%) cumplieron con todos los aspectos verificados y 3 (10.34 %) presentaron irregularidades.

Detallamos:

Cuadro N°1 - Resultados de los Aspectos Evaluados

Aspectos Evaluados	Total	Cumplen	No Cumplen
Estaciones Verificadas (1)	29	26	3
Ultima Calibración (En O, Disponible, Vigente)	29	29	0
Lubricantes (2) (Precios, Sellos)	28	28	0
Identificación de los Combustibles en los Surtidores	29	29	0
Coincidencia de Precios Tablero vs Surtidores (3)	28	28	0
Tanques de Almacenamiento Verificados	88	88	0
Surtidores de Combustible Verificados	259	257	2
Falta de Disponibilidad de las Llaves	30	28	2

- (1) Se levantaron dos actas de verificación a una misma estación por falta de disponibilidad de las llaves de los tanques de almacenamiento de combustible. En una de estas actas no se contemplaron los aspectos señalados.
- (2) Una estación no vende lubricantes.
- (3) Una estación no tenía tablero de precios.

2. SURTIDORES DE COMBUSTIBLE.

En total fueron verificado 259 surtidores de combustible de los cuales 257 (99,23%) resultaron satisfactorios y 2 (0,77%) fueron inhabilitados debido a que resultaron fuera de las tolerancias permitidas, en contra del consumidor.



Detallamos:

Cuadro N° 3 - Resultados de los Surtidores Verificados

Gasolina de 91 Octanos		Gasolina de 95 Octanos		Diesel (2D S-5000)		Diesel Bajo en Azufre (2D S-500)		Kerosene		Total de Surt. Verificados
Cumplen	No Cumplen	Cumplen	No Cumplen	Cumplen	No Cumplen	Cumplen	No Cumplen	Cumplen	No Cumplen	
79	0	57	0	0	0	120	2	1	0	259

3. OTROS ASPECTOS VERIFICADOS.

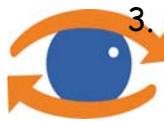
Otros aspectos evaluados fueron Instrucciones de Manejo en Surtidores de Auto Servicio, Acrílicos Opacos, Surtidores sin Sellos en los Metros, todos resultaron satisfactorios.

HALLAZGOS

Con relación a las denuncias por posible contaminación de agua en los tanque de almacenamiento de combustible se detectó lo siguiente:

1. En la estación Estrella de Río Hato (Texaco) los tres tanques de almacenamiento se encontraron en cero contenido de agua, ratificando así la verificación hecha por los funcionarios de la regional de Coclé. Funcionarios de la regional le consultaron a las denunciantes si estaban dispuestas a pagar el costo de los análisis de laboratorio y ambas se rehusaron.
2. En La estación Central Antón (Independiente) no se pudo llevar a cabo la verificación debido a que el dueño, el señor Víctor Julio García, mantiene en custodia las llaves de los tanques de almacenamiento de combustible. Este señor es propietario de otras dos estaciones una en Santiago y otra en Herrera y tanto funcionarios de las regionales así como metrólogos de Panamá le han explicado al señor García que, según lo determina el Reglamento Técnico, el administrador o propietario de la estación deben brindar todas las facilidades para que se lleve a cabo la verificación pero ha sido imposible que en estas estaciones esto se logre.

Las pocas veces que se han podido verificar las estaciones de este señor ha sido por que de suerte se le ha encontrado al momento de la visita. El ha solicitado que para no caer en este incumplimiento se le avise con tiempo cuando se realizará la verificación para poder estar en la estación a lo que se le a explicado que es imposible.



3. La estación Servicentro Texaco Aguadulce inició operaciones el día 12 de Noviembre de 2010 en horas de la tarde, el día anterior a la verificación realizada. Esta fue la única estación en la cual se cerraron surtidores por resultar fuera de tolerancia en contra del consumidor. Además cabe señalar que de los 25 surtidores verificados únicamente 5 resultaron en 0, entre las lecturas más relevantes encontradas observamos +6, +4.5, a un surtidor hubo que hacerle dos pruebas en la primera prueba registró +9 y en la segunda -3. Los surtidores que fueron inhabilitados resultaron en -15 y -11 y el otro -15 y -11.5. Los surtidores en los cuales se encontraron estas lecturas eran nuevos.
4. Se encontraron varias estaciones que a pocos días de haber sido calibrados registraron lecturas que a pesar de estar dentro de las tolerancias permitidas estaban alejadas del cero .
5. Varias surtidoras de combustible resultaron por debajo de las tolerancias permitidas por lo que hubo que hacerles una prueba adicional en la cual resultaron dentro de tolerancia. Esta situación puede obedecer a metros descalibrados, a inactividad de la manguera o surtidora, etc. Casos como estos desfavorecen al consumidor en vista de que el primer vehículo que es surtido de una manguera que se encuentre en esta situación, será afectado en el despacho y por ende en las sumas pagadas.

CONCLUSIÓN.

Según los resultados obtenidos podemos concluir que en la provincia de Coclé la mayoría de las estaciones de combustible mantienen en buenas condiciones metrológicas sus equipos dándoles mantenimientos oportunos. De igual forma han hecho 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 estas estaciones.

Esto demuestra que el trabajo de control, vigilancia y asesoramiento que hemos realizado ha sido efectivo y por consiguiente está redundando en beneficio para los consumidores.

Por otro lado la incidencia en cuanto a los surtidores que hubo que hacerles más de una prueba por dar resultados fuera de tolerancia en la primera prueba nos preocupa ya que consideramos que esta anomalía puede ser, en parte, responsabilidad de las empresas calibradoras quienes es posible que no estén haciendo las calibraciones a cero o no mantengan en buenas condiciones de uso y calibración los instrumentos con los cuales hacen las calibraciones. Otra situación pudiera ser que en la estaciones mantienen mangueras inactivas.



RECOMENDACIONES

1. Solicitar a la Dirección General de Normas y Tecnología Industrial del Ministerio de Comercio e Industrias, se reúna el Comité Técnico a fin de revisar el Reglamento Técnico DGNTI COPANIT 51-2005. Metrología. Calibración y Verificación de Surtidores de Combustibles Líquidos., para proponer cambios en los siguientes artículos:
2. Coordinar reuniones con las empresas que prestan el servicio de calibración de surtidores de combustibles a las diferentes petroleras del país a fin de unificar criterios en cuanto a la lectura de las escala graduada de los probadores volumétricos, cuidado, manejo y período de recalibración de los probadores volumétricos, otros. Esto ha sido solicitado a nuestro personal de manera verbal por parte de algunas de las empresas calibradoras que se encuentran en el mercado y consideramos que sería de gran provecho para todos.
3. Sancionar de manera ejemplar a la estación Central Antón (Independiente) ya que se ha asesorado en múltiples ocasiones al señor Víctor García y la anomalía persiste. Son pocas las veces que se ha logrado verificar las estaciones de este señor y con el agravante de que esta fue una de las estaciones que mantienen expedientes en trámite producto de denuncias el cual fue uno de los objetivos que motivaron esta gira y no pudo ser verificada.

VERIFICACION DE ESTACIONES DE COMBUSTIBLE - COCLÉ
GIRA DEL 15 AL 19 DE NOVIEMBRE DE 2010

Fecha	Acta N°	Dirección	Estación	Petrolera	Ultima Calibración								Lubricantes				Identif. De los Comb. En Surt.	Coincidencia de Precios de Tab. Vs Surt.	Tanques de Almacenamiento	Surtidores de Combustible										Resultados					
					En 0				Vigente				Disponible							Precios		Sellos		Gasolina				Aceite Diesel				Kerosene	Total	Cumple	No Cumple
					Cumple		No Cumple		Cumple		No Cumple		Cumple		No Cumple					Cumple		No Cumple		91 Oct.		95 Oct.		Diesel		Bajo Azufre					
					B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M				B	M	B	M	B	M	B	M	B	M						
			TOTALES		29	0	29	0	29	0	28	0	28	0	29	0	28	0	88	0	79	0	57	0	0	0	120	2	1	0	259	26	4		
Nov. 15	3319	Río Hato	Est. Estrella de Río Hato	Texaco	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	3	0	4	0	0	0	0	0	4	0	0	0	8	X	-		
Nov. 15	3320	Antón	Rastro Panu	Ind.	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	3	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4	X	-		
Nov. 15	3321	Antón	Est. Texaco Antón, S.A.	Texaco	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	3	0	3	0	0	0	0	0	3	0	0	0	6	X	-		
Nov. 15	3322	Antón	Servicios Automotrices Génesis	Ind.	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	X	-		
Nov. 15	3143	El Roble	Servicentro Esso Santa Rosa	Esso	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	5	0	7	0	4	0	0	0	14	0	0	0	25	X	-		
Nov. 15	3144	Pocrí	Servicentro Río, S.A.	Shell	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	5	0	3	0	1	0	0	0	4	0	0	0	8	X	-		
Nov. 15	3145	Aguadulce	Inversiones Karlos Alejandro, S.A.	Delta	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	3	0	4	0	4	0	0	0	2	0	0	0	10	X	-		
Nov. 16	3323	El Valle	Petróleos Delta, S.A. (Delta)	Delta	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	3	0	1	0	1	0	0	0	2	0	0	0	4	X	-		
Nov. 16	3324	Antón	Estación Central Antón (1)	Ind.	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X			
Nov. 16	3143	Pocrí	Servicentro Texaco Aguadulce	Texaco	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	3	0	7	0	7	0	0	0	8	2	0	0	24	-	X		
Nov. 16	3147	Pocrí	Estación El Chochito	Delta	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	3	0	2	0	2	0	0	0	4	0	0	0	8	X	-		
Nov. 16	3148	Aguadulce	Estación Shell Aguadulce	Shell	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	4	0	2	0	1	0	0	0	2	0	0	0	5	X	-		
Nov. 17	3325	El Cope	Ruta Penonomé Cope, S.A. (RU.PE.COP., S.A.)	Accel	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	X	-		
Nov. 17	3406	Antón	Orlyn, S.A.-Suc. N° 19 (Estación Antonera)	Accel	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	3	0	1	0	1	0	0	0	2	0	0	0	4	X	-		
Nov. 17	3407	Penonomé	Esso Las Américas, S.A. (2)	Esso	X	-	X	-	X	-	-	-	-	-	X	-	X	-	3	0	6	0	6	0	0	0	9	0	0	0	21	X	-		
Nov. 17	3409	Penonomé	Estación Sambrano	Delta	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	4	0	2	0	1	0	0	0	2	0	1	0	6	X	-		
Nov. 17	3473	Aguadulce	Transportista Ruta Aguadulce Santiago (3)	Delta	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	-	-	-	-	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	-	X		
Nov. 17	3149	Aguadulce	Auto Partes San Juan, S.A.	Esso	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	3	0	6	0	4	0	0	0	3	0	0	0	13	X	-		
Nov. 17	3150	Aguadulce	Auto Partes San Juan, S.A.- Suc. N° 1	Esso	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	3	0	4	0	4	0	0	0	4	0	0	0	12	X	-		
Nov. 18	3405	Penonomé	Petróleos Delta, S.A. (Delta)- Suc. 25	Delta	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	4	0	2	0	1	0	0	0	4	0	0	0	7	X	-		
Nov. 18	3410	Penonomé	Orlyn, S.A. - Suc. N° 29	Terpel	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	3	0	6	0	6	0	0	0	6	0	0	0	18	X	-		

Fecha	Acta N°	Dirección	Estación	Petrolera	Ultima Calibración						Lubricantes				Identif. De los Comb. En Surt.		Coincidencia de Precios de Tab. Vs Surt.		Tanques de Almacenamiento		Surtidores de Combustible										Resultados								
					En O			Vigente			Disponible			Precios							Sellos		Gasolina		Aceite Diesel				Kerosene				Total						
					Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple							Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	91 Oct.					95 Oct.		Diesel		Bajo Azufre	
																													B	M				B	M	B	M	B	M
Nov. 18	3411	Penonomé	Servicentro La Sorpresa, S.A.	Texaco	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	5	0	2	0	2	0	0	0	6	0	0	0	10	X	-						
Nov. 18	3412	Antón	Estación Central Antón (4)	Ind.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X							
Nov. 18	3346	Penonomé	Estación Shell Penonomé	Shell	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	4	0	2	0	2	0	0	0	5	0	0	0	9	X	-						
Nov. 18	3474	Aguadulce	Orlyn, S.A. (Estación Maracativi)	Accel	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	5	0	6	0	4	0	0	0	14	0	0	0	24	X	-						
Nov. 18	3475	Natá	Estación Delta Natá	Delta	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	5	0	5	0	6	0	0	0	6	0	0	0	17	X	-						
Nov. 18	3342	Natá	Estación Accel Natá	Ind.	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	2	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3	X	-						
Nov. 19	3348	La Candelaria	Estación La Candelaria	Ind.	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	2	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3	X	-						
Nov. 19	3349	Aguadulce	Unión de Transp. Radio Díaz	Delta	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	X	-						
Nov. 19	3416	Penonomé	UTRAPEP, S.A.	Texaco	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	X	-	3	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	X	-						

- (1) (4) No se pudo realizar la verificación debido a que el administrador se lleva las llaves de los tanques y al momento de la verificación no se encontraba. Se realizaron tres visitas a esta estación.
- (2) No venden lubricantes.
- (3) No tienen tablero de precios. Tienen dos precios diferentes para el diesel y no indica el motivo de la diferencia de precios.