

PREGUNTAS Y RESPUESTAS ACTO RENDICIÓN DE CUENTAS 2018

En la presentación se ha hablado de varias regulaciones emitidas puede indicarnos cuál normativa y cómo influye esta en defensa de los derechos de los usuarios

En materia de defensa de los derechos de los consumidores, existen regulaciones como atención de reclamos, calidad de servicio, modelo de contrato de suministro, entre otras, que apuntan a normar los procedimientos y parámetros para brindar un mejor servicio a los consumidores. Adicionalmente, la Agencia efectúa los controles respectivos para que las disposiciones de estas regulaciones se cumplan, caso contrario se iniciarían las acciones de sanción que correspondan.

¿La determinación de los precios de alumbrado público general, se entiende que es nuevo, cómo se determina?

Los costos se los vienen calculando desde hace varios años, pero desde este año se ha podido implementar un pliego tarifario que refleje esos costos, ya no se lo hace en función de las ordenanzas municipales y no están atados a los consumos.

De acuerdo a las estadísticas presentadas, se observa que existe un incremento considerable en el número de reclamos presentados a la agencia por problemas en el Servicio Público de Energía Eléctrica, podrían explicar los motivos de este incremento

La Agencia de Regulación y Control de la Electricidad está cada día más conocida en el sector eléctrico y en los usuarios del servicio, en este sentido los ciudadanos ven en la ARCONEL una plataforma de segunda instancia para ventilar sus reclamos luego de una primera instancia frente a la distribuidora y con la cual no están enteramente de acuerdo. ARCONEL se encarga de considerar las dos partes y de acuerdo a la normativa emite sus criterios.

La Agencia realiza controles regulares de la aplicación de las regulaciones y normativas que rigen el sector eléctrico, entre ellas las normativas de calidad al usuario final. Conscientes de que la mejora en calidad de servicio reduciría los reclamos por parte de los usuarios a las empresas eléctricas se tienen previstas visitas de control programadas y no programadas para verificar el cumplimiento de la norma.

En la situación económica difícil del país, el Arconel qué acciones ha tomado para la focalización del subsidio.

La Agencia realiza acciones de análisis para mejorar la focalización del subsidio haciendo que de este se beneficien los sectores que realmente lo necesitan; es así, que durante el año 2018 la Agencia presentó al Ministerio de Finanzas modificaciones para la aplicación del subsidio a la tarifa de la dignidad, modificando el ciclo de aplicación del subsidio y ahorrándole al Estado alrededor de 25 millones de dólares, sin que esto afecto a los sectores económicos vulnerables a los que realmente debería estar enfocado ese subsidio. Adicionalmente, hay que resalta el Estado adeuda al sector eléctrico 350 millones de dólares.

¿Las acciones de control son importantes, que innovaciones se va implementar?

- Control de calidad del servicio técnico de distribución usando sistema SCADA y plataforma ADMS (Advanced Distribution Management System).
- Control de la calidad y confiabilidad del servicio de transmisión, usando accesos a las plataformas de operación del Sistema Nacional Interconectado y sistemas de medición de calidad que dispone el Operador CENACE.
- Replicar cálculos de las transacciones del sector eléctrico a través de herramientas desarrolladas en ARCONEL, a fin de contrastar los esquemas usados por el administrador del mercado.
- Desarrollo de herramientas informáticas (hojas de cálculo, indicadores, matrices de control) y procedimientos para optimizar las acciones de control.



- Uso de las herramientas del sistema de gestión documental para optimizar tiempos de respuesta a los trámites que ingresan a la Agencia.