



PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL SALVADOR

**XIV REUNIÓN ANUAL IBEROAMERICANA DE
REGULADORES DE LA ENERGÍA**

Dr. Luis Eduardo Méndez M. – Superintendente de SIGET

LEGISLACIÓN VINCULADA A LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

• Ley de Creación de SIGET

El Art.1 dispone que la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones – SIGET - es una institución autónoma de servicio público sin fines de lucro; autonomía que comprende los aspectos administrativo y financiero.

Por su parte el Art.4 establece que SIGET es la entidad competente para aplicar las normas contenidas en tratados internacionales, leyes y reglamentos que rigen el sector de electricidad; así como conocer del incumplimiento de las mismas.

LEGISLACIÓN VINCULADA A LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

Los objetivos de la Ley General de Electricidad son, entre otros, los siguientes:

- Fomento del acceso al suministro de energía eléctrica para todos los sectores de la población.
- Protección de los derechos de los usuarios y de las entidades que desarrollan actividades en el sector.



LEGISLACIÓN VINCULADA A LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

Ley General de Electricidad

El Art. 3 faculta a SIGET a resolver conflictos sometidos a su competencia y aplicar las sanciones correspondientes contenidas en la Ley.

Además el Art. 9 prescribe que los cargos por el uso de las redes de transmisión y distribución, por la operación coordinada del sistema de transmisión, la operación del mercado mayorista, las ventas al usuario final, los cargos por conexión y reconexión de usuarios finales a redes de distribución y para la conexión de nuevas redes de distribución, así como sus costos asociados están sujetos a la regulación y aprobación por parte de SIGET.

Por su parte, el Art. 11 dispone que la SIGET podrá realizar por sí o por medio de peritos o auditores nombrados, las inspecciones que consideren necesarias con el fin de confirmar la veracidad de la información aportada.

CREACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO – CAU-

Creado el 2 de junio de 2005

FINALIDAD

- SIGET crea el CAU como una unidad de apoyo institucional para responder de forma eficiente y oportuna todas las inquietudes y necesidades de la población, garantizando que se respeten sus derechos, especialmente que los servicios sean prestados en condiciones de eficiencia, calidad, continuidad, fiabilidad y no discriminación.



CREACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

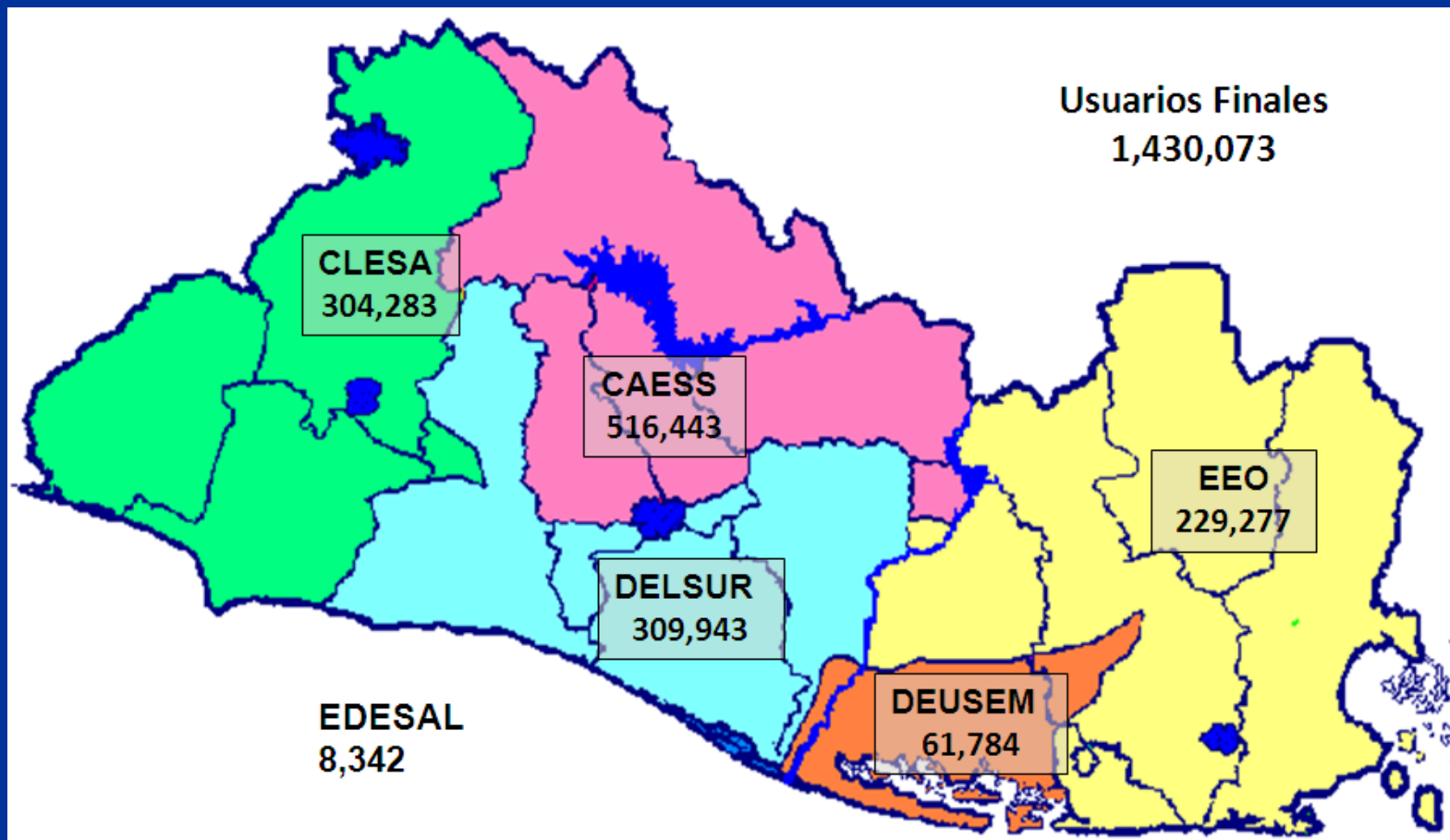
Creado el 2 de junio de 2005

FUNCIONES



- Recepción y tramitación de reclamos.
- Asesoría y Educación al usuario.
- Proporcionar información estadística e insumos para la definición de estrategias.
- Colaborar con las Gerencias y Asesoría Jurídica de SIGET.

USUARIOS POR EMPRESA DISTRIBUIDORA



ENTIDADES QUE VELAN POR LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

GUBERNAMENTAL

NO GUBERNAMENTAL

- SIGET



- Centro de Defensa del Consumidor DCD (ONG)



- Defensoría del Consumidor. –DC



- Superintendencia de Competencia



ACCIONES QUE SIGET HA EFECTUADO EN BENEFICIO DE LOS USUARIOS FINALES

AUDITORIAS



- Verificar la correcta aplicación de los cargos de distribución, comercialización y energía aprobados por SIGET.
- Verificar el cumplimiento de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aprobado (Compensaciones por energía no entregada, Cargos de conexión y reconexión, Cobros sustentados en mediciones realizadas)
- Verificar el grado de cumplimiento de las normas de calidad del servicio de energía eléctrica.
- Ordenar las devoluciones o compensaciones correspondientes a los usuarios finales afectados.

MONTOS REINTEGRADOS A LOS USUARIOS FINALES POR LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS COMO RESULTADO DE AUDITORÍAS.

1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
\$ 88,238.48	\$ 330,309.11	\$ 194,222.59	\$ 326,951.51	1,041,768.77	\$ 35,387.32	\$ 3,980.83	\$279,029.86	\$294,745.95

TOTAL \$ 2594634.42

MONTOS POR COMPENSACIONES POR MALA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO

CAESS	\$415,583.99
CLESA	\$250,501.96
DEUSEM	\$69,370.75
EEO	\$400,762.22
DELSUR	\$134,516.17
TOTAL	\$1270,735.09

En el caso de la **compensación global por mala calidad del servicio técnico**, se ha dispuesto que puede ser compensada al usuario o a obras de electrificación de beneficio social.

TARIFAS DE ENERGÍA ELÉCTRICA -CONTRATOS DE LARGO PLAZO-

Con la finalidad de transparentar los precios de la energía eléctrica en el mercado, se está en proceso de ejecución de contratos de largo plazo de energía y capacidad; contratos adjudicados a través de proceso de libre competencia (licitación), trasladables a tarifa, con duración de hasta 15 años. Sus ventajas se pueden resumir en las siguientes:

- Son un mecanismo efectivo para mitigar poder de mercado;
- Facilitan financiamiento para proyectos de generación;
- Estabilizan los precios de la energía;
- Brindan seguridad a los inversionistas sobre su remuneración.

TARIFAS DE ENERGÍA ELÉCTRICA

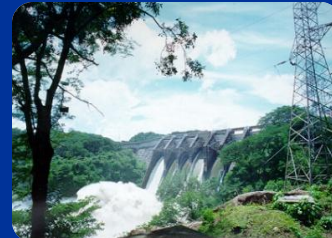
Aunado a los contratos de largo plazo se está por implementar un Reglamento de Operación del Mercado Mayorista y del Sistema de Transmisión basado en Costos de Producción, con las características siguientes:

- Precio de energía basado en costo marginal;
- Establece reglas claras de despacho a los generadores;
- Requiere incorporar un cargo por capacidad tanto en contratos de largo plazo como en el mercado spot para rentar adecuadamente las unidades generadoras;
- Los costos variables de las unidades generadoras deben ser determinados objetivamente y debe ser auditados;
- Los costos variables de las unidades generadoras hidroeléctricas deben basarse en el valor de reemplazo del agua, lo requiere un análisis de la operación de mediano plazo (programación de la operación)

COMENTARIOS FINALES

- Existe un marco jurídico que permite proteger los derechos de los usuarios del servicio de energía eléctrica, facultando al regulador a efectuar acciones que permiten supervisar la óptima prestación del servicio, la correcta aplicación de los cargos regulados e identificar posibles situaciones que ameriten su intervención.
- En el mercado de generación eléctrica, se está en un proceso de migración de un modelo basado en precios libres a uno basado en costos y en el proceso de ejecución de contratos de energía y capacidad de largo plazo basados en procedimientos de libre competencia, los cuales permitirán transparentar los precios de la energía que se trasladan al usuario final.

GRACIAS!



SIGET

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE
ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES

Superintendencia General
de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET)

