



*Informe de Labores de la
Superintendencia
General de Electricidad y
Telecomunicaciones*



Contenido

- Introducción 3
- 1. SECTOR DE TELECOMUNICACIONES 4
 - a. Reducción de las tarifas de la Telefonía Fija, Móvil y Cargo de Acceso de la Telefonía Fija. 4
 - b. Importantes avances en el Proceso de Portabilidad Numérica: 5
 - c. Avances en la emisión de las Normas de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones. 7
 - d. Procedimiento para el Desbloqueo de Aparatos o Terminales Móviles..... 7
 - e. Avances en la ejecución de la Ley Especial contra el Delito de Extorsión. 8
 - f. Proceso de Digitalización, Reorganización y democratización del espectro 8
- 2. SECTOR DE ELECTRICIDAD..... 9
 - a. Estabilidad de Precios generados por la suscripción de Contratos a Largo Plazo y Procesos de Libre Concurrencia. 10
 - b. Actualización del Reglamento de Operación del Sistema de Transmisión y del Mercado Mayorista basado en Costos de Producción (ROBCP). 11
 - c. Dinamización del Mercado Eléctrico Regional por medio de la suscripción de Contratos Regionales con prioridad de Suministro..... 12
 - d. Actividades relacionadas con la Presidencia de la Comisión Regional de Interconexión Eléctrica... 13
 - e. Aprobación del Presupuesto de ETESAL, S.A. de C.V. y del Plan de Expansión de la empresa transmisora de energía eléctrica para la mejora de calidad y confiabilidad del sistema..... 18
- 3. Fortalecimiento Institucional..... 18
 - a. Creación de la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario..... 18
 - b. Actividades realizadas a fin de proteger los Derechos de los Usuarios..... 19
 - c. Posicionamiento de la SIGET en la esfera internacional..... 21
- d. SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS Y ACUERDOS DE COOPERACIÓN. 22
 - a) Convenio de Cooperación SIGET y el Ministerio de Justicia y Seguridad Pública: 22
 - b) Acuerdo Para el Combate del Robo y Hurto de Celulares:..... 22
 - c) Plataforma del "Sistema de Aviso de Alerta sobre Casos de Violencia Contra la Mujer":..... 23

Introducción.

La Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, conforme a la normativa vigente (Ley Creación de SIGET, Ley de Telecomunicaciones y Ley General de Electricidad y sus respectivos Reglamentos) ha realizado diferentes actividades, las cuales se reflejan en el cumplimiento de las metas institucionales plasmadas en el Plan Estratégico Quinquenal, lo cual nos permitió lograr un avance equilibrado y congruente con los objetivos institucionales.

Esta Administración se ha caracterizado por actuar conforme a los principios de legalidad, eficiencia, transparencia, honestidad, inclusión, entre otros; teniendo como finalidad estar cerca de los usuarios de los servicios públicos de energía eléctrica y telecomunicaciones, manteniendo una constante comunicación con todos los sectores relacionados con las áreas de electricidad y telecomunicaciones.

Atendiendo la Política de Inclusión y Género que predica el señor Presidente de la República, por primera vez ha nombrado a una mujer como Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones y como Representante de El Salvador ante la Comisión Regional de Interconexión Eléctrica, organismo regulador del Mercado Eléctrico Centroamericano.

A fin de cumplir con el informe solicitado, describo a continuación las actividades más destacadas realizadas por esta Institución, siendo éstas las siguientes:

1. SECTOR DE TELECOMUNICACIONES.

a. Reducción de las tarifas de la Telefonía Fija, Móvil y Cargo de Acceso de la Telefonía Fija.

El uno de octubre de dos mil catorce, se aprobó a todos los Operadores del Servicio Público de Telefonía, el valor máximo por minuto de la tarifa del servicio de telefonía fija y móvil, tasado por el operador al segundo exacto; así también el valor máximo por minuto del cargo de interconexión del servicio de telefonía fija y móvil, tasado por el operador al segundo exacto; y, finalmente a los operadores de telefonía fija se les aprobó el valor máximo por línea por mes del cargo de acceso del servicio de telefonía fija alámbrica u otros medios físicos.

Con dicha aprobación, se obtuvieron reducciones con respecto a las tarifas y cargos aprobados en el año 2013: a) para el valor máximo por minuto de la tarifa del servicio de telefonía fija y móvil se obtuvo reducciones de hasta el 12.33%; b) para el valor máximo por minuto del cargo de interconexión del servicio de telefonía fija y móvil se obtuvo una reducción de hasta 21.58%; c) para el valor máximo por línea por mes del cargo de acceso del servicio de telefonía fija alámbrica u otros medios físicos residencial se obtuvo una reducción del 10%; y, d) para el cargo de acceso del servicio de telefonía fija alámbrica u otros medios físicos comercial se obtuvo una reducción de cerca del 17%.

Los nuevos valores de tarifas y cargos están siendo aplicados a partir del uno de noviembre de dos mil catorce.

b. Importantes avances en el Proceso de Portabilidad Numérica:

En materia de Telecomunicaciones se destacan temas como el de la **Portabilidad Numérica**, para lo cual se aprobó el diez de octubre de dos mil catorce el Reglamento de la Portabilidad Numérica, el cual junto con las Reformas al Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones viabilizaron la implementación de la misma, permitiendo iniciar el proceso para conformar el Comité Técnico Consultivo de Portabilidad Numérica (CTCPN) y la aprobación de las Reglas de Funcionamiento de dicho Comité, el cual está integrado por delegados de la SIGET, de la Defensoría del Consumidor y de los Operadores de Redes Comerciales de Telecomunicaciones (ORC's). Dicho Comité elaboró los Términos de Referencia con lo que se dio inicio al proceso de licitación para la selección de la empresa que realizaría las funciones del ente técnico Operador de la Portabilidad Numérica (OP). El 27 de enero de 2015 se dio inicio a la implementación del Proyecto de Portabilidad Numérica en El Salvador. Actualmente, la ejecución del proyecto de Portabilidad Numérica en El Salvador ha alcanzado alrededor de un 70% de avance. Para el mes de mayo de este año se espera un avance del 80% que incluye pruebas de interoperabilidad.

La Portabilidad Numérica, es un servicio que permitirá a los usuarios de telefonía móvil o fija cambiar de operadoras y conservar su número, está en proceso de ser una realidad para los nueve millones de clientes/usuarios de líneas móviles y un millón de clientes/usuarios de líneas fijas. Esto permitirá seleccionar el proveedor que mejor responda a las necesidades del cliente/usuario. El resultado será un mercado más abierto, que estimulará la competitividad e innovación, y que posibilitará que las operadoras evolucionen más rápidamente y creen nuevos servicios de valor agregado, beneficiando a sus suscriptores.

Y es que, en el proceso de implementación de la portabilidad numérica, los operadores de redes comerciales de telecomunicaciones ya están presentando ofertas y planes de servicios más beneficiosos y competitivos, con el fin de ser altamente atractivos para los clientes/usuarios y motivarlos a que cambien de su proveedor de servicios originario.

Para el caso, uno de los operadores redes comerciales de telecomunicaciones ha eliminado el “roaming” por las llamadas telefónicas y uso de datos que los usuarios de líneas móviles salvadoreñas realizan en los países de Centroamérica; de tal forma, que la tarifa por itinerancia para hablar, mensajear y navegar desde y hacia cualquier país de Centroamérica tiene el mismo valor que la tarifa local cobrada en El Salvador.

Adicionalmente, para los usuarios de telefonía móvil prepago y postpago se están ofertando paquetes de servicios de telecomunicaciones con diversidad de beneficios, como los siguientes:

- Valor fijo de llamada, sin importar la duración de la misma;
- Llamadas gratis e ilimitadas durante los números de la misma red o con una tarifa especial a otras redes.
- Bonos para el uso de datos destinados a redes sociales como: Facebook, whatsapp y twitter, de tal forma que no consumen saldo de navegación.
- Saldos sin vencimiento.
- Paquetes de navegación ilimitada a través del uso de líneas móviles prepago y/o postpago.

c. Avances en la emisión de las Normas de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones.

Por otro lado, a iniciativa de esta Superintendencia se emitieron reformas en la Ley de Telecomunicaciones que habilitan la emisión de las Normas de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, contenidas en el Decreto Legislativo No. 787, y publicada en el Diario Oficial No.176 Tomo 404. Durante el mes de Octubre de dos mil catorce se conformó un Comité Técnico entre representantes de la SIGET y los Operadores de Telefonía, con los cuales se han iniciado trabajos para elaborar de manera conjunta y transparente las normas que ordena la reforma de Ley. Con la implementación de dichas Normas de Calidad se pretende garantizar a los clientes/usuarios de los servicios de telecomunicaciones que reciban el servicio por el cual pagan bajo las condiciones contratadas. Actualmente la SIGET se encuentra en proceso de elaboración de un marco normativo que le permita medir la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, definiendo los parámetros de calidad de una normativa oficial para la medición de los mismos, alcanzando este proceso al mes abril del presente año un avance del treinta (30%). Se espera tener un avance del cincuenta (50%) para el mes de mayo de dos mil quince.

d. Procedimiento para el Desbloqueo de Aparatos o Terminales Móviles

Esta Superintendencia emitió la resolución de fecha seis de mayo de dos mil catorce, la cual aprobó el "PROCEDIMIENTO PARA EL DESBLOQUEO DE APARATOS O TERMINALES MOVILES", iniciando su aplicación a finales de los meses de mayo y principios de junio, el objetivo de dicho procedimiento es garantizar el ejercicio del derecho de

los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, a que los equipos de telecomunicaciones sean ofrecidos sin bloqueos, ni sujetos a configuraciones técnicas, que restrinjan su uso solo en la red del Operador que le provee el servicio, es decir que los aparatos puedan ser utilizados en redes de otros operadores que posean la misma tecnología.

Con esto se fomenta la competencia en sector telecomunicaciones, ya que el usuario tiene el derecho de poder cambiarse de compañía con el mismo equipo de telecomunicaciones.

e. Avances en la ejecución de la Ley Especial contra el Delito de Extorsión.

Por mandato de ley, esta Superintendencia se encuentra en el proceso de elaboración del reglamento técnico correspondiente y las medidas técnicas necesarias para que se cumpla con la prohibición regulada en la referida Ley Especial para evitar la prestación de los servicios de telecomunicaciones al interior de los centros penitenciarios, granjas penitenciarias o centros de internamiento para menores. Para cumplir lo anterior, se ha establecido una mesa permanente de trabajo entre las instituciones vinculadas con el tema y los operadores de telecomunicaciones.

f. Proceso de Digitalización, Reorganización y democratización del espectro

Por medio de la resolución No.T-0086-2015 de fecha diecisiete de febrero de dos mil quince, esta Superintendencia requirió a la Gerencia de Telecomunicaciones la elaboración de un estudio integral del espectro

radioeléctrico para las Telecomunicaciones Móviles Internacionales –IMT- con los correspondientes arreglos de frecuencias. Dicho informe tiene la finalidad de buscar alternativas para reorganizar el espectro radioeléctrico a fin de posibilitar la administración eficiente del citado recurso que permita la prestación de más y mejores servicios de telecomunicaciones cumpliendo los parámetros de calidad, cobertura, etc., que exige su prestación de los referidos servicios.

Debe aclararse que por medio de resolución emitida el 16 de mayo de 2014, ratificada por medio de resolución del veintidós de septiembre del mismo año, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia en el Proceso de Inconstitucionalidad referencia 65-2012, ordenó suspender las disposiciones de la Ley de Telecomunicaciones que regulan en procedimiento para el trámite de solicitudes y otorgamiento de concesiones para la explotación del espectro radioeléctrico, específicamente a las concesiones de frecuencias del espectro radioeléctrico de radiodifusión sonora como de televisión.

No obstante lo anterior, se han tenido acercamientos con los sectores relacionados con la radio, televisión y operadores de servicios de telecomunicaciones a fin de conocer su visión sobre los referidos temas.

2. SECTOR DE ELECTRICIDAD

En materia de Electricidad, con el fin de dar cumplimiento a los tratados, leyes y reglamentos aplicables al mercado eléctrico, se han realizados diferentes actividades de las cuales detallamos las más relevantes:

a. Estabilidad de Precios generados por la suscripción de Contratos a Largo Plazo y Procesos de Libre Concurrencia.

Los costos de la energía amparada en estos contratos adjudicados son trasladados a la tarifa eléctrica como resultado de un proceso transparente y competitivo, que permite reducir la volatilidad de la tarifa que se traslada a los usuarios finales y una mayor certeza remunerativa a los participantes del mercado eléctrico.

En ese sentido, se supervisó el proceso CAESS-CLP-003-2013, correspondiente a la contratación de 300 MW de potencia y su energía asociada, la adjudicación de dicha potencia se formalizó mediante el Acuerdo No. 362-E-2014, con lo cual se alcanza la contratación de aproximadamente el 80% de la demanda contratada para las empresas distribuidoras mediante procesos de libre concurrencia.

Así mismo, se adjudicó el proceso de libre concurrencia para la generación de 94 MW para generación nueva renovable no convencional, lo cual diversificará la matriz energética del país, y contribuirá a disminuir los precios que se trasladan a los consumidores.

Se impulsa una política de transparencia y publicidad de los referidos procesos, por lo que fueron grabados en audio y video y están a disposición del público en general en nuestra página web.

De los resultados de ambas licitaciones, se advierte la confianza que tienen los inversionistas nuevos como los existentes en los referidos procesos de licitación, asimismo se potencia a El Salvador como destino de atracción de inversión energética.

En el marco del cumplimiento de la Constitución y leyes aplicables, se han activado los mecanismos institucionales que permitirán el inicio de la operación de generación de 355 MW de energía eléctrica aprovechando el gas natural. En este sentido, nos encontramos realizando, con el apoyo

de consultores internacionales expertos en la materia, un análisis del entorno económico nacional e internacional vinculado al proyecto y asimismo una revisión integral de sus propuestas, para visualizar las mejores alternativas para el proceso licitación respectivo, todo dentro del marco legal vigente y conforme a lo estipulado en el contrato de abastecimiento de energía suscrito entre las empresas distribuidoras y EDP, S.A. DE C.V.

Asimismo, en el mes de diciembre de dos mil catorce se adjudicó en la LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL No. CAESS-CLP-001-2014, el suministro de 100.00 MW de potencia y su energía asociada.

Finalmente, se encuentra en trámite la Licitación Pública Internacional CAESS-CLP-001-2015 para el suministro de 270 MW de potencia y su energía asociada, la cual se espera sea adjudicada a mediados de julio del presente año.

b. Actualización del Reglamento de Operación del Sistema de Transmisión y del Mercado Mayorista basado en Costos de Producción (ROBCP).

Como parte del proceso de actualización de las normas, se identificaron algunas modificaciones necesarias al Reglamento de Operación del Sistema de Transmisión y del Mercado Mayorista Basado en Costos de Producción (ROBCP), con el objeto de que dicho reglamento incluya la participación en el Mercado Mayorista de electricidad la generación renovable no convencional, haciendo énfasis en un nuevo tipo de contratos dirigido a estas fuentes de generación, en concordancia con las reformas al Reglamento de la Ley General de Electricidad emitidas según Decretos Ejecutivos No. 80, del 17 de abril de 2012, y No. 15, del 28 de

enero de 2013 y las modificaciones a las “Normas sobre Contratos de Largo Plazo mediante Procesos de Libre Concurrencia” aprobadas por medio del Acuerdo No. 132-E-2014.

Las modificaciones se clasificaron en cinco temas principales: Aspectos Comerciales, Despacho de la Generación, Cálculo de la Capacidad Firme, Requerimientos de Información y Normas Técnicas, siendo aprobadas por medio del Acuerdo No. 455-E-2014 de fecha uno de octubre de 2014.

Por medio del Acuerdo No. 470-E-2014, se aprobaron modificaciones al ROBCP con el objeto de introducir y estandarizar una fórmula que defina el precio Monómico para la valorización de la Energía No Servida (ENS) en el Mercado Regulador del Sistema (MRS) y para el caso de los contratos bilaterales.

c. Dinamización del Mercado Eléctrico Regional por medio de la suscripción de Contratos Regionales con prioridad de Suministro.

La Comisión Regional de Interconexión Eléctrica (CRIE) aprobó la Resolución No. CRIE-P-26-2014, en la que se establece el procedimiento de aplicación de los contratos regionales con prioridad de suministro y de derechos firmes asociados. Por otra parte, considerando que uno de los aspectos fundamentales en la ejecución y operación de dichos contratos en el Mercado Eléctrico Regional (MER) es que cada país de la región designe una autoridad nacional competente para registrar, certificar o autorizar la energía correspondiente a este tipo de contratos de acuerdo a su derecho interno, mediante Acuerdo No. 537-E-2014 del 21 de noviembre de 2014, la SIGET determinó que en El Salvador la Autoridad competente para autorizar la energía correspondiente a los contratos regionales con prioridad de suministro es la SIGET.

d. Actividades relacionadas con la Presidencia de la Comisión Regional de Interconexión Eléctrica.

A partir del uno de junio de 2014 El Salvador ha asumido la Presidencia de la Comisión Regional de Interconexión Eléctrica –CRIE- ente regulador del mercado eléctrico centroamericano, asumiendo una mujer por primera vez por designación presidencial, lo cual es congruente con la Política de Género de este gobierno e impulsada por el Presidente de la República.

Bajo la presidencia de la CRIE, se han implementado las siguientes acciones que contribuyen a dinamizar el Mercado Eléctrico Regional –MER- :

- i. Se ha impulsado una mayor y mejor coordinación entre los organismos regionales: CDMER, CRIE y EOR, para lo cual se han realizado varias reuniones en forma presencial y por videoconferencia, a fin de establecer una hoja de ruta para la consolidación del Mercado Eléctrico Regional – MER, consolidar y armonizar la regulación regional y establecer una mayor vigilancia del MER. Como mecanismo de trabajo se estableció realizar reuniones trimestrales para revisar los avances de cada una de las actividades y designar a responsables en cada actividad a fin de lograr los objetivos trazados.
- ii. Se implementó como mecanismo de trabajo, que al inicio de cada reunión presencial de los Comisionados de la CRIE, lo cual se realiza al menos una vez cada mes, la Presidenta informa sobre los avances de las tareas asignadas por los Comisionados a la Presidencia de la CRIE. De esta manera, se conoce sobre el progreso de las actividades y las acciones realizadas para el cumplimiento de las metas establecidas.

- iii. Para propiciar el consenso en la Resoluciones de la CRIE, la Presidenta modera las intervenciones de los Comisionados en cada reunión, permitiendo la mayor participación posible hasta agotar los puntos tratados. Asimismo, se permite que las Gerencias Técnicas de la CRIE y del Grupo de Apoyo Regulatorio – GAR- expresen sus argumentos en los puntos tratados a fin de contar con los elementos que permita a la Junta de Comisionados tomar las mejores decisiones.

La Presidenta realiza reuniones periódicas con la Secretaria Ejecutiva de la CRIE, a fin de revisar los aspectos administrativos de la sede y los trabajos técnicos en desarrollo que deben presentarse a la Junta de Comisionados. De esta manera, se agilizan los procesos que deben implementarse e informar a la Junta de Comisionados.

Durante la Presidencia de El Salvador en la CRIE se ha priorizado el trámite para las solicitudes de conexión a la Red de Transmisión Regional coordinando la convocatoria y realización de todas las Junta de Comisionados presenciales y a distancia necesarias a fin de resolver de la manera más expedita dichas solicitudes.

Esta coordinación ha dado como resultado la aprobación de un total de 14 solicitudes de conexión a la RTR en los diferentes países miembros de la CRIE.

Otros Temas Relevantes que se han impulsado y desarrollado en el organismos regional a través de la presidencia de la CRIE son: el desarrollo de una agenda estratégica regional, consolidación de apoyo técnico por parte de la CRIE al CDMER, Fortalecimiento de la Unidad de Supervisión y Vigilancia de MER y del área de informática dentro de la CRIE, auditoria de gestión, implementación del sistema de documentación de la CRIE y del manual de prácticas contables entre otros.

Dentro de las Resoluciones más importantes, que la CRIE ha emitido en este período y que tiene relevancia para el Mercado Eléctrico Regional - MER, se encuentran las siguientes:

- i. Resolución No. CRIE-P-17-2014, emitida el 21 de agosto del año 2014, en donde se aprobó el ajuste al Ingreso Autorizado Regional – IAR- para 2014, solicitado por la Empresa Propietaria de la Red – EPR-.
- ii. Resolución No. CRIE-P-18-2014, emitida el 21 de agosto del año 2014, en donde se aprueba los criterios regionales para la energía firme.
- iii. Resolución No. CRIE-P-19-2014, emitida el 21 de agosto del año 2014, mediante la cual se instruye al Ente Operador Regional – EOR- para que los estudios de corto plazo de seguridad operativa para la determinación de las máximas transferencias entre países se realice para cada semestre con actualizaciones mensuales, aplicando únicamente el criterio de contingencia simple (N-1) para la determinación de la máxima transferencia de potencia entre países. Esta resolución ha permitido que se incremente las máximas transferencia entre países.
- iv. Resolución No. CRIE-P-20-2014, emitida el 3 de septiembre del año 2014, mediante la cual se fija la capacidad operativa de intercambio internacional mínima entre cualquier par de países miembros del MER en 300 MW en ambos sentidos, lo cual debe utilizarse para los estudios de planificación regional de mediano y largo plazo.

- v. Resolución No. CRIE-P-21-2014, emitida el 3 de septiembre del año 2014, en la cual se instruye al EOR que con objeto de proteger el buen funcionamiento del MER y garantizar las condiciones de competencia y no discriminación en el mercado, aplique los criterios establecidos en RMER que garantizan dichas condiciones de competencia e informe de cualquier práctica anticompetitiva de algún agente, a la CRIE.
- vi. Resolución No. CRIE-P-23-2014, emitida el 26 de septiembre del año 2014, en donde se reforma el Procedimiento Sancionatorio de la CRIE, dando más potestades al Secretario Ejecutivo para el inicio de la Providencia del Proceso Sancionador.
- vii. Resolución No. CRIE-P-26-2014, emitida el 30 de septiembre del año 2014, mediante la cual se aprueba el Procedimiento de Aplicación de los Contratos Regionales con Prioridad de Suministro y sus Derechos Firmes. Dicho procedimiento se aplicará a partir de enero de 2015 y establece los mecanismos para transitar a los contratos firmes regionales.
- viii. Resolución No. CRIE-P-30-2014, emitida el 13 de octubre de 2014, mediante la cual se aprobó el proyecto de presupuesto de ingresos y egresos de la CRIE para el 2015, por un monto de \$3,507,531. Dicho presupuesto se sometió a consideración de las Entes Reguladores Nacionales de la Región a fin de que proporcionen a la CRIE las observaciones y comentarios correspondientes a más tardar el 1 de noviembre de 2014.
- ix. Resolución No. CRIE-P-35-2014, emitida el 20 de noviembre de 2014, en donde se modifican aspectos específicos relacionados con la metodología transitoria de cálculo, conciliación, facturación y

liquidación de peaje, cargo variable de transmisión y del cargo complementario de los cargos por uso de la red de transmisión regional, que se aprobaron mediante la Resolución No. CRIE-NP-19-2012. Dichos ajustes metodológicos permitan que lo resuelto en la Resolución No. CRIE-P-26-2014 se pueda implementar en el MER.

- x. Resolución No. CRIE-39-2014 emitida el 10 de diciembre de 2014, por medio de la cual se aprobó el Presupuesto del Ente Operador Regional para el año 2015 por un monto de \$6,519, 726.00.
- xi. Resolución No. CRIE-40-2014 emitida el 10 de diciembre de 2014, por medio de la cual se aprobó el Ingreso Autorizado Regional de la Empresa Propietaria de la Red para el período de enero a diciembre de 2015, por la suma de \$ 62,100,346.00.
- xii. Resolución No. CRIE-03-2015 emitida el 12 de febrero de 2015, en la cual se definió el descuento al Ingreso Autorizado Regional para las instalaciones de la línea SIEPAC propiedad del EPR por el desarrollo de actividades de telecomunicaciones a realizar por REDCA de la siguiente manera: La suma de \$1,091,011.00 correspondiente al pago de un monto fijo anual por parte de REDCA a EPR durante los años 2018 a 2036 inclusive más el 10% de utilidades netas después de impuestos como beneficio generado por la actividad de telecomunicaciones, correspondiente al pago de un monto variable anual para parte de REDCA a la EPR.
- xiii. Resolución CRIE-11-2015 emitida el 13 de abril de 2015, sancionando a las sociedades Compañía Agrícola Industrial Santa Ana, Sociedad Anónima y Grupo Generador de Oriente, Sociedad Anónima ambas de nacionalidad guatemalteca por la comisión de las acciones definidas en el artículo 30, literal f, del Segundo Protocolo al Tratado

Marco y el incumplimiento de los artículos 1.5.2, 2.2.10, 2.8.8.4, 2.8.9.5 y 2.8.9.6 literal b), del Libro IV del RMER, es decir por ofertar precios inusualmente altas, muy por encima de sus costos y de los precios del MER.

e. Aprobación del Presupuesto de ETESAL, S.A. de C.V. y del Plan de Expansión de la empresa transmisora de energía eléctrica para la mejora de calidad y confiabilidad del sistema.

Por medio de los Acuerdos Nos.611-E-2014 de fecha treinta de diciembre de dos mil catorce y 177-E-2015-A de fecha quince de abril del presente año, se aprobó tanto el Presupuesto de Ingresos de la ETESAL, S.,A. de C.V. así como el Plan de Expansión 2014-2024, lo cual permitirá cumplir con los compromisos internacionales suscritos por El Salvador y la SIGET en materia de refuerzos internos y confiabilidad del sistema, sobre todo por lo suscrito en el marco de la Comisión Regional de Interconexión Eléctrica –CRIE-.

3. Fortalecimiento Institucional

a. Creación de la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario.

Se han integrado las siguientes Unidades: a) Acceso a la Información y Transparencia; b) Unidad de Relaciones Públicas y Comunicacionales; y, c) Centro de Atención al Usuario; en una Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario, a fin de dar cumplimiento al lineamiento presidencial “Gobernando con la Gente” y proyectar a la ciudadanía una sola imagen institucional coherente con la visión del Gobierno.

Asimismo se ha creado la Unidad de Género y está por instalarse una Clínica Institucional para beneficio de todos los funcionarios y funcionarias de SIGET.

Por un Gobierno cercano a la Gente, se han implementado mejoras en el proceso de atención de denuncias de Usuario en los sectores de electricidad y telecomunicaciones, llegando y atendiéndoles directamente en sus comunidades, realizando asambleas informativas tanto en zonas rurales como urbanas, coordinando con sectores comunales, eclesiásticos, Adescos y alcaldías municipales, propiciando espacios de consultas y capacitaciones, con la creación de mesas temáticas, siendo espacios de convergencia entre la sociedad civil organizada que facilitan buscarles respuestas a los reclamos de los usuarios sobre la temática reguladora de SIGET.

En materia de transparencia y acceso a la información logramos el galardón “PREMIO BRONCE A LA TRANSPARENCIA” que otorgó la Iniciativa Social para la Democracia –ISD- en el mes de diciembre de 2014, “PREMIO DE RECONOCIMIENTO A LA TRANSPARENCIA Y LA DEMOCRACIA PARA EL AÑO 2014”, por ser la Institución Pública que obtuvo el tercer puntaje más alto en la medición de la divulgación de información pública durante el año 2014.

b. Actividades realizadas a fin de proteger los Derechos de los Usuarios.

En materia de protección de los derechos de los usuarios finales y de todas las diferentes entidades que participan en el sector de electricidad; se finalizó la auditoría para verificar la correcta facturación, que por el suministro de energía eléctrica, realizaron las distribuidoras y los comercializadores de los años anteriores, proceso que concluyó con el establecimiento ó la obligación para las referidas empresas de reintegrar a los usuarios finales aproximadamente US\$500,000.00 de dólares.

Por otra parte, se gestionaron proyectos de Normalización y mejoramiento de líneas de terceros con la participación de las empresas distribuidoras y la Asociación de Consumidores ENLACES a través de una mesa permanente. Gracias a esta y otras gestiones se obtuvo una inversión de las empresas distribuidoras DELSUR, CAESS, AES CLESA, DEUSEM y EEO por la cantidad de TRES MILLONES TRESCIENTOS DOS MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y NUEVE 14/100 DOLÁRES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$3,302,849.14) beneficiando a un aproximado de 7,600 familias.

También se realizaron modificaciones a las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución y aprobación de la Metodología para el control de los equipos de medición, por medio del Acuerdo No. 442-E-2014 de fecha 18 de septiembre de 2014, para incluir indicadores y límites relacionados con la precisión de los equipos de medición, así como compensaciones económicas que las distribuidoras deberán pagar a los usuarios finales cuando los indicadores establecidos se encuentran fuera de sus correspondientes límites de tolerancia, con lo que se incentivará que todos los equipos de medición de energía cumplan con parámetros de precisión internacionalmente aceptados.

En la revisión anual de los Pliegos Tarifarios que las empresas distribuidoras aplicarán durante el año 2015, aprobados por esta Superintendencia el uno de diciembre del presente año se mantienen estables los cargos de distribución y comercialización; y por otra parte, se han incluido mejoras en los términos y condiciones del suministro de energía eléctrica. Adicionalmente, a fin de fortalecer el Sistema Nacional de protección al Consumidor todos los casos relacionados con reclamos de energía eléctrica son remitidos a la Defensoría del Consumidor.

c. Posicionamiento de la SIGET en la esfera internacional.

La Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, como referente de El Salvador ante la Organización Latinoamericana de Energía – OLADE- firmó un Acuerdo para formalizar los compromisos para ser sede de los siguientes eventos:

- a. IX Foro de Integración Energética Regional: “Fortaleciendo las agendas energética subregionales”, 3 y 4 de noviembre de 2014.
- b. Reunión del Comité Directivo de OLADE (CODI N° 83); 5 de noviembre de 2014.
- c. XLIV Junta de Expertos de OLADE; 6 de noviembre de 2014.
- d. XLIV Reunión de Ministros de OLADE; 7 de noviembre de 2014.

La realización de estas reuniones de alto nivel representó para El Salvador una oportunidad para compartir experiencias, conocimientos y buenas prácticas con diferentes actores, locales e internacionales; así como, proyectarnos como un país de oportunidades, con un marco regulatorio adecuado para la atracción de inversiones en el mercado de generación eléctrica. En este sentido el desarrollo de estos eventos generó la oportunidad de posicionar a El Salvador y específicamente a la SIGET, tanto a nivel nacional como internacional, como referentes en el tema de energía. Por otra parte, se dio la oportunidad de comparar nuestro mercado eléctrico, con otros de la región, capitalizar sus experiencias a fin de potenciar las competencias en las instituciones para realizar oportunamente los cambios en la política energética y regulatoria, para lograr un desarrollo como región.

d. SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS Y ACUERDOS DE COOPERACIÓN.

Se destaca además la colaboración con diferentes instituciones públicas y privadas, los cuales se han materializado mediante la suscripción de Convenios, entre los cuales se encuentran:

- a) Convenio de Cooperación SIGET y el Ministerio de Justicia y Seguridad Pública:** suscrito el 13 de agosto de dos mil catorce, con el cual se pretende la búsqueda de soluciones y su implementación para la prevención y combate de delitos, mediante la Cooperación y Coordinación de actividades, lo cual permitirá que ambas instituciones dentro sus competencias y marcos legales, puedan realizar acciones en conjunto que permitan el logro de los objetivos planteados en beneficio de la población en general.

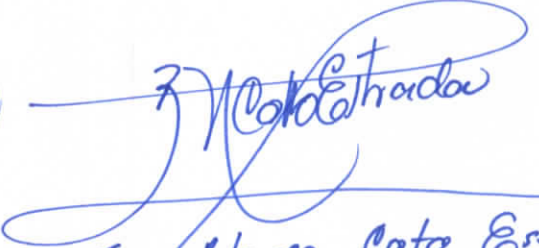
- b) Acuerdo Para el Combate del Robo y Hurto de Celulares:** En el marco de contribuir al combate del hurto y robo de teléfonos móviles, la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET) y los Operadores de Redes Comerciales de Telecomunicaciones Móviles firmaron un acuerdo de intercambio de datos con la Asociación del Sistema Global Móvil (cuyas siglas en inglés son GSMA). La base de datos de Identidad internacional de Equipo Móvil IMEI por sus siglas en inglés (International Mobile Equipment Identity) de GSMA es un número de identificación de cada terminal a nivel mundial y es un elemento clave para contrarrestar el robo de teléfonos móviles en el mundo. En El Salvador para combatir realmente este problema es necesario que los diferentes operadores compartan información entre ellas, además de compartirlas a nivel regional y mundial. De esta forma los celulares robados de un operador no podrán ser utilizados o activados por otro operador, además un teléfono

robado en un país no podrá ser utilizado en otro país, con el compromiso de los operadores de bloquear dispositivos robados.

- c) **Plataforma del “Sistema de Aviso de Alerta sobre Casos de Violencia Contra la Mujer”**: La Asociación para la Autodeterminación y Desarrollo de la Mujer Salvadoreña (AMS), ha creado una plataforma multimedia de avisos para alertar casos de violencia contra la mujer, dicha herramienta tiene como objetivo reducir los casos de violencia al trabajar de la mano con las distintas instituciones competentes en el tema. Esta plataforma es innovadora y la primera de Centro América, su implementación se está ejecutando en un plan piloto en los Municipios de Mejicanos y Ciudad Delgado de nuestro país. Como parte del proyecto integral “Háblame de Respeto”, ciudadanas, ciudadanos e instituciones podrán ubicar los casos de violencia contra la mujer en puntos específicos del mapa que está en el sitio web: <http://www.hablamederespeto.org>, también desde dispositivos Android a través de la Aplicación creada para teléfonos inteligentes, los cuales en El Salvador representan el 35%, de un total de aproximadamente 9 millones de celulares registrados.

Todo lo anterior se informa a fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 37, numeral 20 del Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo (RIOE), durante el período comprendido de junio de 2014 a abril del 2015.




Ing. Blanca Coto Estrada
Superintendente
SIGET.