

SIGET

**SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y
TELECOMUNICACIONES**

**INFORME DE RECÁLCULO REALIZADO CONFORME A LAS
DISPOSICIONES INDICADAS EN LOS ACUERDOS Nos. 444-E-2017,
445-E-2017, 446-E-2017 Y 447-E-2017 RELACIONADOS CON LA
AUDITORÍA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO DEL
PERÍODO 2008-2012, PRACTICADA A LAS EMPRESAS
DISTRIBUIDORAS CAESS, S.A. DE C.V., AES CLESA Y CÍA., S. EN
C. DE C.V., EEO, S.A. DE C.V., Y DEUSEM, S.A. DE C.V.**

CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO

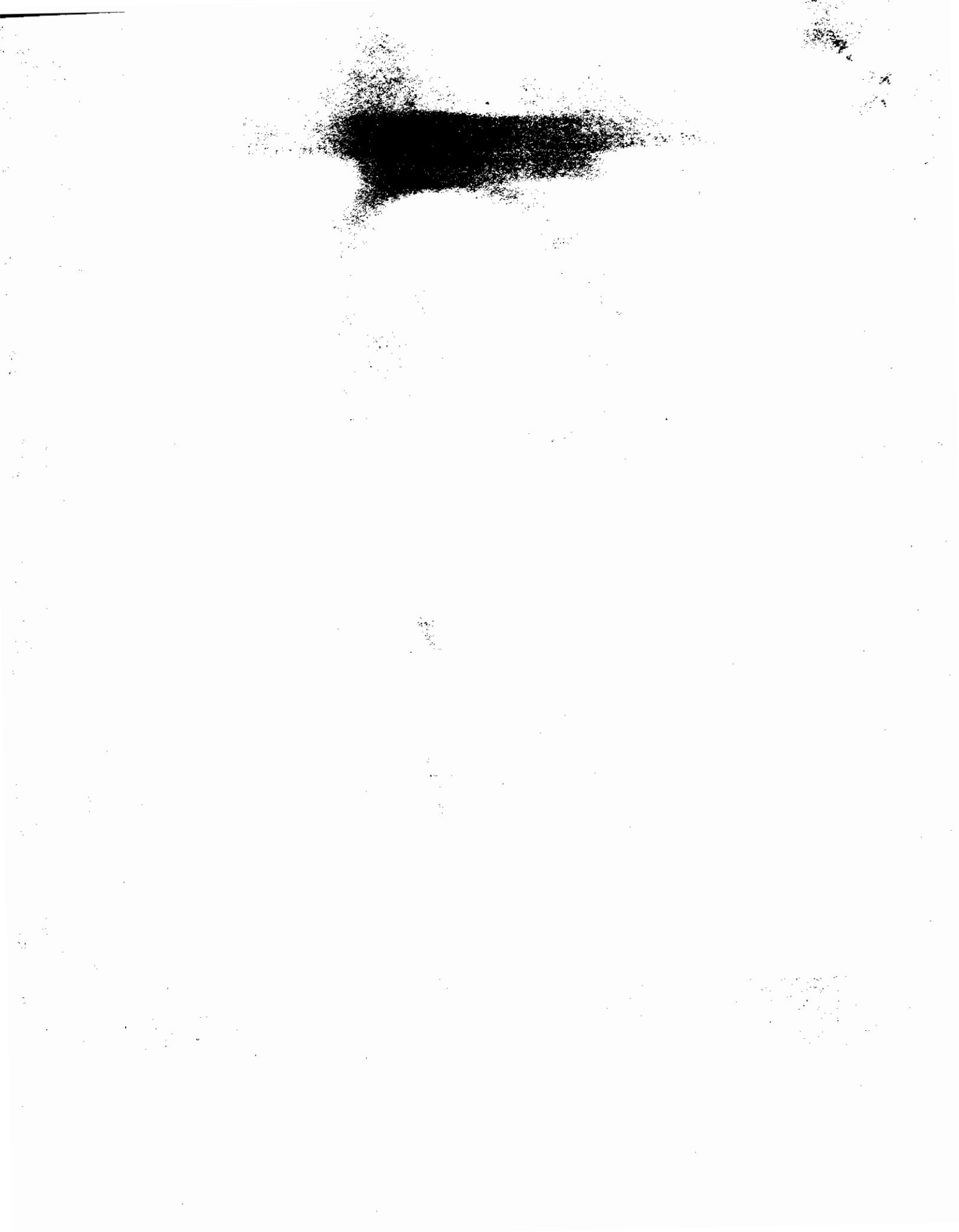
**CAESS, S.A. DE C.V., AES CLESA Y CÍA., S. EN C. DE C.V., EEO, S.A.
DE C.V., Y DEUSEM, S.A. DE C.V.**

INFORME No. IT-NT-2018-06-018

**DEPARTAMENTO DE NORMAS TÉCNICAS Y CALIDAD DEL
SERVICIO**

GERENCIA DE ELECTRICIDAD

JUNIO DE 2018



SIGET

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES

Índice

1.	Introducción.....	1
2.	Marco legal y regulatorio.....	1
3.	Antecedente	1
4.	Disposiciones establecidas en la sentencia de los Acuerdos Nos. 444-E-2017, 445-E-2017, 446-E-2017 y 447-E-2017	2
5.	Requerimiento de reproceso a las empresas distribuidoras CAESS, S.A. DE C.V., AES CLESA Y CÍA., S. EN C. DE C.V., EEO, S.A. DE C.V., Y DEUSEM, S.A. DE C.V., aplicando las disposiciones establecidas en los Acuerdos Nos. 444-E-2017, 445-E-2017, 446-E-2017 y 447-E-2017	6
6.	Reproceso y lineamientos de la sentencia contenida en los Acuerdos Nos. 444-E-2017, 445-E-2017, 446-E-2017 y 447-E-2017	12
6.1	Compensación por energía no entregada en trámite en la CSJ.....	13
6.2	Compensación por energía no entregada pendiente de ser aplicada por la empresa distribuidora.....	13
6.3	Compensación e interés por indicadores individuales de calidad del servicio técnico.....	14
6.4	Compensación e interés por indicadores globales de calidad del servicio técnico	15
6.5	Montos pendientes de compensación por ENS resultantes de comparar las tablas COMPENSACION reportada en calidad y FACTURACION reportada a Fiscalización y Control.....	15
6.6	Montos pendientes de compensación producto de la comparación de las compensaciones reportadas en la tabla COMPENSACION_LIMITE y FACTURACION.....	16
6.7	Verificación de compensaciones de auditoría del período 2006 - 2007	17
6.8	Resumen de compensaciones pendientes	17
7.	Dictamen técnico	20
8.	Recomendación.....	24

Informe de recálculo realizado conforme a las disposiciones indicadas en los Acuerdos Nos. 444-E-2017, 445-E-2017, 446-E-2017 y 447-E-2017, relacionados con la auditoría de la calidad del servicio técnico del período 2008-2012, practicada a las empresas distribuidoras CAESS, S.A. DE C.V., AES CLESA Y CÍA., S. EN C. DE C.V., EEO, S.A. DE C.V., Y DEUSEM, S.A. DE C.V.

1. Introducción

El presente informe tiene por objetivo presentar los resultados del recálculo de indicadores y compensaciones individuales y globales, así como el ajuste de montos de compensación individual, global e interés conforme las disposiciones indicadas en los Acuerdos Nos. 444-E-2017, 445-E-2017, 446-E-2017 y 447-E-2017, relacionados con la auditoría del cumplimiento de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, para el período 2008-2012, específicamente lo relacionado con la Calidad del Servicio Técnico (CST).

En el presente informe se presenta el resultado de los reprocesos realizados como resultado de la sentencia emitida mediante los Acuerdos Nos. 444-E-2017, 445-E-2017, 446-E-2017 y 447-E-2017. Para los puntos no señalados en la sentencia, se indican los mismos montos señalados en el informe anexo a los Acuerdos Nos. 265-E-2017, 266-E-2017, 267-E-2017 y 268-E-2017, realizando únicamente el recálculo y ajuste del interés conforme las disposiciones indicadas en los Acuerdos antes señalados.

2. Marco legal y regulatorio

Dentro del marco legal y regulatorio, se contempla entre otros:

- a) Ley General de Electricidad y su Reglamento.
- b) Ley de Creación de la SIGET.
- c) Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.
- d) Metodologías para el control de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.
- e) Metodología Para el Cálculo de la Compensación por Energía No Entregada.

3. Antecedente

Por medio de los Acuerdos Nos. 265-E-2017, 266-E-2017, 267-E-2017 y 268-E-2017 se finalizó el proceso de primera instancia de la auditoría aplicada a CAESS, AES CLESA, EEO y DEUSEM sobre el cumplimiento a las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, en lo concerniente a la Calidad del Servicio Técnico en el período 2008-2012, identificándose hallazgos que pueden resumirse de la siguiente manera:

- a) Deficiencias en la consistencia de la información, lo cual conllevó a que el cálculo de indicadores y compensaciones fuese más laborioso, incluso en algunos casos fue necesario solicitar información adicional a la empresa distribuidora.
- b) Deficiencias en la calidad del servicio técnico prestado a los usuarios finales, identificando que para algunos años del quinquenio 2008-2012, no se cumplió con los límites establecidos para los indicadores globales establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución (TTIK, FMIK, SAIDI y SAIFI).
- c) Compensaciones económicas pendientes de ser aplicadas a los usuarios finales, que son consecuencia de los incumplimientos en los niveles mínimos de Calidad del Servicio Técnico vigentes en el periodo de auditoría.

El 21 de julio de 2017, CAESS, AES CLESA, EEO y DEUSEM, manifestaron no estar de acuerdo con la resolución contenida en los Acuerdos Nos. 265-E-2017, 266-E-2017, 267-E-2017 y 268-E-2017 e iniciaron el proceso de apelación contra dichos acuerdos, exponiendo los argumentos que consideraron pertinentes.

El 20 de septiembre de 2017, se emitieron los Acuerdos Nos. 444-E-2017, 445-E-2017, 446-E-2017 y 447-E-2017 con el dictamen sobre el proceso de apelación iniciado por CAESS, AES CLESA, EEO y DEUSEM, en el que se requería efectuar el recálculo de los indicadores individuales, globales y el ajuste de los intereses, siguiendo las disposiciones allí contenidas.

4. Disposiciones establecidas en la sentencia de los Acuerdos Nos. 444-E-2017, 445-E-2017, 446-E-2017 y 447-E-2017

En el presente informe se realizarán citas textuales del contenido de las sentencias contenidas en los Acuerdos Nos. 444-E-2017, 445-E-2017, 446-E-2017 y 447-E-2017, identificando dichos párrafos con letra cursiva. A continuación, se presentan las disposiciones indicadas en la parte resolutive de los referidos acuerdos.

Texto común en los Acuerdos Nos. 444-E-2017, 445-E-2017, 446-E-2017 y 447-E-2017
(...)

CONCLUSIÓN

Según se ha determinado previamente, este cuerpo colegiado considera estimar parte de la pretensión y alegatos planteados por la distribuidora apelante, en tal sentido, se deberá hacer un nuevo cálculo de los valores y montos que le corresponde —a la referida recurrente— efectuar para solventar sus obligaciones legales y cumplir con las compensaciones e intereses correspondientes, específicamente, dicha fijación debe hacerse atendiendo lo siguiente:

- *En primer lugar, respecto de los cálculos por las compensaciones realizados empleando el concepto de Municipio como parámetro para escindir las áreas urbanas de las rurales, deberá tomarse en consideración lo previsto en la normativa respecto a las excepciones previstas para áreas urbanas y rurales, específicamente respecto a los cálculos realizados para las cabeceras departamentales, las cuales deberán ser*

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES

consideradas como zonas urbanas con densidad demográfica alta, mientras que para las compensaciones del resto del municipio al que pertenece la cabecera municipal será aplicada la fórmula general.

- *En segundo lugar, si bien subsiste el derecho a recibir una compensación para los usuarios finales afectados con las interrupciones ocurridas en los años dos mil ocho y dos mil nueve por los indicadores relacionados con lo dispuesto en el artículo 67-BIS de la Ley General de Electricidad, la Gerencia de Electricidad no deberá calcular intereses por las compensaciones correspondientes a los años dos mil ocho y dos mil nueve, ya que en esos años aún no existía una determinación precisa sobre la obligación de pagar intereses por tales compensaciones y la manera de fijar los mismos;*
- *En tercer lugar, mantendrá el cálculo correspondiente para las compensaciones de la Energía No Suministrada en la Auditoría, pero no corresponde realizar el cálculo de intereses para dichas compensaciones, en virtud a las razones antes señaladas;*
- *En cuarto lugar, respecto a los años en los que corresponde pagar intereses por las compensaciones determinadas atendiendo lo previsto en las Normas de Calidad, dicho cálculo se contabilizará desde la época en que dichas compensaciones debieron hacerse efectivas; y,*
- *En quinto lugar, los representantes de la parte recurrente —en la audiencia presencial del día siete de agosto de dos mil diecisiete— manifestaron que se han realizado ciertas compensaciones a los usuarios que no han sido tomadas en cuenta por la Gerencia de Electricidad. Atendiendo lo manifestado por la parte apelante y considerando que la referida Gerencia deberá realizar nuevos cálculos, se recomienda que en el proceso correspondiente se tome en cuenta las alegaciones y pruebas que la distribuidora apelante acredite en relación con el cumplimiento de su obligación de compensar.*

POR TANTO, de conformidad con los argumentos antes desarrollados y con fundamento en las disposiciones legales citadas, esta Junta de Directores ACUERDA:

(...)

Acuerdo No. 444-E-2017 CAESS

(...)

- a) Confirmar lo dispuesto en el literal a) del Acuerdo No. 265-E-2017, en cuanto a que se estima procedente la verificación de las obligaciones realizadas en la "Auditoría para verificar el cumplimiento de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución: específicamente relacionada con la Calidad del Servicio Técnico, para el período 2008-2022" y por ello se confirma declarar sin lugar los argumentos relativos a la prescripción mercantil de las obligaciones de compensación por incumplimiento de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución; específicamente relacionada con la Calidad del Servicio Técnico, para el período 2008-2012 (...).*
- b) Confirmar lo dispuesto en el literal b) del Acuerdo No. 265-E-2017, en cuanto a que se estima que aún se encuentra en trámite lo correspondiente a los montos*

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES

determinados en concepto de compensación por Energía no Servida (ENS) relacionada con interrupciones por PAMM del período Octubre 2008 – Septiembre 2009, debido al recurso interpuesto por la empresa distribuidora ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia;

- c) Confirmar lo dispuesto en el literal h) del Acuerdo No. 265-E-2017, en cuanto a que determina a cargo de CAESS, S.A. de C.V. la cantidad de Ciento Noventa y Ocho 86/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$198.86) en concepto de compensación pendiente por auditoría de calidad del período 2006-2007;*
- d) Revocar lo dispuesto en los literales c), d) e) f) y g) del Acuerdo No. 265-E-2017, debiéndose en consecuencia realizarse los nuevos cálculos para fijar los montos que la empresa distribuidora debe compensar a los usuarios finales, por el incumplimiento de los indicadores determinados, tomando en consideración en tal proceso de cálculo los parámetros previstos en el presente Acuerdo;*

(...)

Acuerdo No. 445-E-2017 AES CLESA

(...)

- a) Confirmar lo dispuesto en el literal a) del Acuerdo No. 266-E-2017, en cuanto a que se estima procedente la verificación de las obligaciones realizadas en la "Auditoría para verificar el cumplimiento de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución; específicamente relacionada con la Calidad del Servicio Técnico, para el período 2008-2012" y por ello se confirma declarar sin lugar los argumentos relativos a la prescripción mercantil de las obligaciones de compensación por incumplimiento de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución; específicamente relacionada con la Calidad del Servicio Técnico, para el período 2008-2012, invocados por la sociedad AES CLESA Y CÍA. S. en C. de C.V.;*
- b) Confirmar lo dispuesto en el literal b) del Acuerdo No. 266-E-2017, en cuanto a que se estima que aún se encuentra en trámite lo correspondiente a los montos determinados en concepto de compensación por Energía no Servida (ENS) relacionada con interrupciones por PAMM del período Octubre 2008 - Septiembre 2009, debido al recurso interpuesto por la empresa distribuidora ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia;*
- c) Revocar lo dispuesto en los literales c), d) e) f) y g) del Acuerdo No. 266-E-2017. debiéndose en consecuencia realizarse los nuevos cálculos para fijar los montos que la empresa distribuidora debe compensar a los usuarios finales, por el incumplimiento de los indicadores determinados, tomando en consideración en tal proceso de cálculo los parámetros previstos en el presente Acuerdo;*

(...)

Acuerdo No. 446-E-2017 EEO

(...)

- a) *Confirmar lo dispuesto en el literal a) del Acuerdo No. 267-E-2017, en cuanto a que se estima procedente la verificación de las obligaciones realizadas en la "Auditoría para verificar el cumplimiento de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución; específicamente relacionada con la Calidad del Servicio Técnico, para el período 2008-2012" y por ello se confirma declarar sin lugar los argumentos relativos a la prescripción mercantil de las obligaciones de compensación por incumplimiento de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución; específicamente relacionada con la Calidad del Servicio Técnico, para el período 2008-2012, invocados por la sociedad EEO, S.A. de C.V;*
- b) *Confirmar lo dispuesto en el literal b) del Acuerdo No. 267-E-2017, en cuanto a que se estima que aún se encuentra en trámite lo correspondiente a los montos determinados en concepto de compensación por Energía no Servida (ENS) relacionada con interrupciones por PAMM del período Octubre 2008 – Septiembre 2009, debido al recurso interpuesto por la empresa distribuidora ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia;*
- c) *Revocar lo dispuesto en los literales c), d) e) f) y g) del Acuerdo No. 267-E-2017, debiéndose en consecuencia realizarse los nuevos cálculos para fijar los montos que la empresa distribuidora debe compensar a los usuarios finales, por el incumplimiento de los indicadores determinados, tomando en consideración en tal proceso de cálculo los parámetros previstos en el presente Acuerdo;*

(...)

Acuerdo No. 447-E-2017 DEUSEM

(...)

- a) *Confirmar lo dispuesto en el literal a) del Acuerdo No. 268-E-2017, en cuanto a que se estima procedente la verificación de las obligaciones realizadas en la "Auditoría para verificar el cumplimiento de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución; específicamente relacionada con la Calidad del Servicio Técnico, para el período 2008-2012" y por ello se confirma declarar sin lugar los argumentos relativos a la prescripción mercantil de las obligaciones de compensación por incumplimiento de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución; específicamente relacionada con la Calidad del Servicio Técnico, para el período 2008-2012, invocados por la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V.;*
- b) *Confirmar lo dispuesto en el literal b) del Acuerdo No. 268-E-2017, en cuanto a que se estima que aún se encuentra en trámite lo correspondiente a los montos determinados en concepto de compensación por Energía no Servida (ENS) relacionada con interrupciones por PAMM del período Octubre 2008 - Septiembre 2009, debido al recurso interpuesto por la empresa distribuidora ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia;*
- c) *Revocar lo dispuesto en los literales c), d) e) f) y g) del Acuerdo No. 268-E-2017, debiéndose en consecuencia realizarse los nuevos cálculos para fijar los montos que*

la empresa distribuidora debe compensar a los usuarios finales, por el incumplimiento de los indicadores determinados, tomando en consideración en tal proceso de cálculo los parámetros previstos en el presente Acuerdo;

(...)

5. **Requerimiento de reproceso a las empresas distribuidoras CAESS, S.A. DE C.V., AES CLESA Y CÍA., S. EN C. DE C.V., EEO, S.A. DE C.V., Y DEUSEM, S.A. DE C.V., aplicando las disposiciones establecidas en los Acuerdos Nos. 444-E-2017, 445-E-2017, 446-E-2017 y 447-E-2017**

En virtud de la resolución contenida en los Acuerdos Nos. 444-E-2017, 445-E-2017, 446-E-2017 y 447-E-2017, se giró la carta con código SIGET/GE-2018-01-003, dirigida a las empresas distribuidoras CAESS, AES CLESA, EEO y DEUSEM mediante la cual se les requirió lo siguiente:

(...)

Como es de su conocimiento, por medio de los Acuerdos Nos. 444-E-2017, 445-E-2017, 446-E-2017 y 447-E-2017, se estableció que deben realizarse nuevos cálculos para fijar los montos por compensaciones pendientes de aplicación identificadas en la auditoría de la calidad del servicio técnico del período 2008-2012, practicada a las empresas distribuidoras CAESS, AES CLESA, EEO y DEUSEM, tomando en consideración los parámetros previstos en dichos acuerdos.

Respecto a lo anterior, con el objeto de cumplir con los acuerdos citados y garantizar que tanto la empresa distribuidora como la SIGET utilicen la misma base de datos para culminar con lo dictaminado por la Junta de Directores, se les solicita que a más tardar en 20 días hábiles a partir de la recepción de la presente nota, reenvíen las tablas indicadas en la Metodología para el Control de la Calidad del Servicio Técnico (Anexo B del Acuerdo No. 32-E-2005) del período 2008-2012, efectuando las modificaciones y reprocesos según lo resuelto en los Acuerdos Nos. 444-E-2017, 445-E-2017, 446-E-2017 y 447-E-2017.

Con respecto al cálculo de los intereses también se requiere una tabla con el detalle de: a) las tasas de interés utilizadas para cada uno de los meses del quinquenio 2008-2012; b) el monto pendiente de compensación utilizado como base para los cálculos de interés y c) los montos de interés de cada compensación.

Adicionalmente, sobre la afirmación de que existen compensaciones aplicadas por las empresas distribuidoras del Grupo AES, pero que no fueron consideradas en la auditoría en la fase desvanecimiento de hallazgos, se necesita que entreguen el detalle de usuario final, indicador, monto compensado, fecha de incumplimiento, fecha de compensación, los códigos de factura relacionados con la compensación y toda información probatoria adicional que permita la verificación de dichos pagos por parte del auditor.¹

(...)

¹ Carta SIGET/GE-2018-01-003

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES

Respecto del requerimiento antes indicado, las empresas distribuidoras CAESS, AES CLESA, EEO y DEUSEM mediante la carta código 057-18-AR-AES de fecha 20 de febrero de 2018, manifestaron que:

En relación a la auditoría de la calidad del servicio técnico del período 2008-2012, en fecha cinco de enero de dos mil dieciocho se recibió carta identificada como SIGET/GE-2018-01-003, por medio de la cual solicita a las empresas CAESS, AES CLESA, EEO y DEUSEM las tablas indicadas en la Metodología para el Control de la Calidad del Servicio Técnico para período 2008-2012, así como el detalle de los cálculos de intereses según lo determinado en los Acuerdos Nos. 444-E-2017, 445-E-2017, 446-E-2017 y 447-E-2017; al respecto adjunto a la presente en formato digital la información solicitada.

(...)

Respecto a lo anterior, a continuación se presentan los resultados del análisis efectuado a la información recibida:

- i. Comparación de tablas requeridas por SIGET versus las tablas entregadas por las empresas CAESS, AES CLESA, EEO y DEUSEM

Tablas requeridas mediante carta SIGET/GE-2018-01-003, conforme Anexo B del acuerdo No. 32-E-2005	Observaciones a la información entregada por las empresas distribuidoras del Grupo AES mediante carta 057-18-AR-AES
FUERZA MAYOR	Las empresas distribuidoras del Grupo AES no entregaron ninguna de las tablas mensuales del período 2008-2012.
INTERRUPCIONES	
REPOSICIONES	
EXTERNAS	
CENTROS MTBT	
INSTALACIONES	
REP USUARIOS	
RECLAMOS INTERR	
FACTURACION	
COMPENSACION	
CARGO ENERGIA	
USUARIO COMERCIALIZADOR	
NOMBRE COMERCIALIZADOR	
ENS INTERRUPCION	Las empresas distribuidoras del Grupo AES solo entregaron las tablas de enero de cada año del período 2008-2012, no entregaron información de los meses restantes.
DATOS_USUARIOS	
COMPENSACIÓN LIMITE	Las empresas distribuidoras del Grupo AES no entregaron ninguna de estas tablas anuales del período 2008-2012.
DATOS CENTROS	
SALIDA INDIVIDUAL	
SALIDA GLOBAL	

Como se aprecia en el cuadro anterior, del total de tablas requeridas a las empresas del Grupo AES por medio de la carta con código SIGET/GE-2018-01-003, las referidas empresas distribuidoras solamente remitieron la tabla DATOS_USUARIOS, por lo cual no han demostrado haber recalculado los indicadores y compensaciones aplicando las disposiciones establecidas en los Acuerdos Nos. 444-E-2017, 445-E-2017, 446-E-2017 y 447-E-2017, y las disposiciones establecidas en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución y sus Metodologías.

ii. Información contenida en la tabla DATOS_USUARIOS

Durante la revisión de los datos reportados por las empresas distribuidoras del Grupo AES, se encontraron registros de usuarios con clasificación de tipo de servicio diferente al que resulta de aplicar las disposiciones establecidas en los Acuerdos Nos. 444-E-2017, 445-E-2017, 446-E-2017 y 447-E-2017, por medio de los análisis realizados se han identificado tres situaciones principales:

1. En relación con lo dispuesto en la Sección 3.1 del Anexo B, Acuerdo 32-E-2005 sobre que deben considerarse como urbanos todos los municipios establecidos en los Decretos Legislativos Nos. 732 y 737 que conforman el Área Metropolitana de San Salvador, se detectó que los usuarios del municipio de Tonacatepeque fueron clasificados por la empresa distribuidora como tipo de servicio rural (R), sin embargo al aplicar las disposiciones establecidas en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución y en los acuerdos antes indicados, el tipo de servicio de los usuarios de Tonacatepeque es urbano (U), pues es un municipio que pertenece al Área Metropolitana de San Salvador, también se verificó que CAESS no había considerado la totalidad del área geográfica de esos municipios, por lo que algunos usuarios finales de los municipios del área metropolitana de San Salvador estaban incorrectamente clasificados como tipo de servicio rural.
2. En relación con lo dispuesto en la Sección 3.1 del Anexo B, Acuerdo 32-E-2005 sobre que deben considerarse como urbanas todas las cabeceras departamentales; con base en las disposiciones contenidas en los Acuerdos Nos. 444-E-2017, 445-E-2017, 446-E-2017 y 447-E-2017, para efectuar el recálculo solicitado, se ha considerado como área urbana de los municipios de las cabeceras departamentales la aplicación del criterio definido por el Centro Nacional de Registros (CNR) en su mapa oficial, considerando que dicha institución es a quien el Estado le ha otorgado las competencias para el desarrollo y regulación en el ámbito catastral, cartográfico y geográfico en la República de El Salvador, dicho mapa puede ser consultado en la dirección siguiente que es de acceso público:
<http://cloud.cnr.gob.sv/ArcGIS/services/SVWGS84/MapOficial/mapserver/WMSSEServer>.

Aplicando el criterio anterior, se observó que las empresas distribuidoras del Grupo AES clasificaron como rurales a algunos usuarios finales que se encuentran en las áreas urbanas de las cabeceras departamentales, en consecuencia y ante la falta de pronunciamiento de la empresa distribuidora, se desconoce el criterio utilizado por éstas en el caso específico de las cabeceras departamentales; por lo tanto, se considera que deberían adherirse a lo definido de forma oficial y pública por el CNR.

3. También se observaron algunos casos, como por ejemplo de los municipios de Colón del Departamento de La Libertad, y Santa María del Departamento de Usulután, en los que las diferencias parecen deberse a que las empresas distribuidoras no utilizaron la información actualizada del Censo de Población y Vivienda realizado en el año 2007, al respecto, se considera que las empresas distribuidoras deben adherirse a la información oficial publicada relacionada con dicho censo, al menos para el período 2009-2012, ya que a partir del mes de abril del año 2008, la información de dicho

censo ya era de acceso público, por lo expuesto, solamente para el año 2008 se consideró aceptable la utilización del censo de población anterior.

- iii. Archivos de pagos extemporáneos presentados por las empresas CAESS, AES CLESA, EEO y DEUSEM

Las empresas distribuidoras del Grupo AES presentaron archivos denominados “ENS.accdb” y “QoS.accdb” para demostrar que han aplicado pagos extemporáneos, al respecto se realizó el análisis de los referidos archivos, constatando que contienen la misma información presentada por la empresa distribuidora en la primera instancia administrativa, esta información fue analizada en su momento y fue considerada en el informe correspondiente, resultado de lo anterior fue una disminución en los montos de compensación pendientes que se habían señalado como hallazgos en un inicio, pero no desvanecen los montos de compensación que resultaron con posterioridad al análisis; en ese sentido, se reitera que dicha información ya fue incorporada en el examen de auditoría.

- iv. Archivos de recálculo de compensación individual, global e interés presentados por las empresas CAESS, AES CLESA, EEO y DEUSEM.

Las empresas distribuidoras del Grupo AES presentaron los archivos de recálculo de compensación individual, global e interés denominados “Recalculo Individuales.accdb” y “Recalculo Globales.accdb”, al respecto, tomando en cuenta que las empresas distribuidoras del Grupo AES han reportado usuarios con la clasificación del tipo de servicio diferente a la que resulta de aplicar las disposiciones establecidas en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución y en los Acuerdos Nos. 444-E-2017, 445-E-2017, 446-E-2017 y 447-E-2017, y que dicha condición incide de forma directa en el cálculo de indicadores y compensaciones individuales y globales, ocurre que los resultados del recálculo no cumplen con las disposiciones de los acuerdos antes mencionados y por lo tanto no concuerdan con los cálculos realizados por la SIGET en el marco de la auditoría sujeta al presente análisis. Adicionalmente, las empresas distribuidoras no indican los criterios que utilizaron para realizar el reproceso requerido.

A continuación, se presenta un resumen de los montos de compensación pendientes de aplicar contenidos en la información presentada por las empresas distribuidoras del Grupo AES: a) información presentada por requerimiento de la carta SIGET/GE-2018-01-003, posterior a la emisión de los Acuerdos Nos. 444-E-2017, 445-E-2017, 446-E-2017 y 447-E-2017 y b) información presentada después de que se les observara a las empresas distribuidoras que la clasificación urbano/rural no cumplía con las disposiciones establecidas en la norma de calidad y lo dispuesto en los Acuerdos Nos. 444-E-2017, 445-E-2017, 446-E-2017 y 447-E-2017.

- a) Resumen de la información presentada por las empresas distribuidoras del Grupo AES por requerimiento de la carta SIGET/GE-2018-01-003, posterior a la emisión de los Acuerdos Nos. 444-E-2017, 445-E-2017, 446-E-2017 y 447-E-2017

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES

Compensación Global					
Año	CAESS	AES CLESA	DEUSEM	EEO	TOTAL AES
2008	\$6,316.84	\$139.83	\$1,073.27	\$5,051.47	\$12,581.41
2009	\$2,490.09	\$53,768.53	\$3,690.01	\$22,816.59	\$82,765.22
2010	\$10,027.72	\$20,948.72	\$1,220.94	\$28,919.11	\$61,116.49
2011	\$8,056.20	\$40,244.92	\$18,020.72	\$50,178.34	\$116,500.18
2012	\$3,518.68	\$4,316.37	\$1,707.27	\$17,915.62	\$27,457.94
Total	\$30,409.53	\$119,418.37	\$25,712.21	\$124,881.13	\$300,421.24

Compensación Individual					
Año	CAESS	AES CLESA	DEUSEM	EEO	TOTAL AES
2008	\$581.75	\$59.35	\$19.76	\$131.97	\$792.83
2009	\$412.00	\$1,044.61	\$36.82	\$223.16	\$1,716.59
2010	\$359.66	\$287.23	\$44.33	\$529.98	\$1,221.20
2011	\$595.43	\$589.37	\$123.96	\$70,022.93	\$71,331.69
2012	\$2,863.02	\$2,662.09	\$963.25	\$2,964.22	\$9,452.58
Total	\$4,811.86	\$4,642.65	\$1,188.12	\$73,872.26	\$84,514.89

b) Resumen de la información presentada por las empresas distribuidoras del Grupo AES después de que se les observara que la clasificación del tipo de servicio urbano/rural no cumplía con disposiciones establecidas en las normas de calidad y lo dispuesto en los Acuerdos Nos. 444-E-2017, 445-E-2017, 446-E-2017 y 447-E-2017.

Compensación Global					
Año	CAESS	AES CLESA	DEUSEM	EEO	TOTAL AES
2008	\$6,101.96	\$174.18	\$875.09	\$4,691.02	\$11,842.25
2009	\$1,612.83	\$33,335.30	\$3,189.12	\$19,522.32	\$57,659.57
2010	\$8,748.28	\$14,761.04	\$1,344.24	\$32,223.26	\$57,076.82
2011	\$5,807.88	\$37,196.15	\$14,452.09	\$54,154.04	\$111,610.16
2012	\$1,892.98	\$5,509.55	\$1,200.93	\$22,984.90	\$31,588.36
Total	\$24,163.95	\$90,976.21	\$21,061.47	\$133,575.55	\$269,777.18

Compensación Individual					
Año	CAESS	AES CLESA	DEUSEM	EEO	TOTAL AES
2008	\$389.02	\$1,006.57	\$54.04	\$257.06	\$1,706.69
2009	\$153.53	\$2,766.43	\$82.42	\$399.76	\$3,402.14
2010	\$220.88	\$826.84	\$76.79	\$7,290.80	\$8,415.31
2011	\$222.95	\$949.66	\$154.05	\$433.45	\$1,760.11
2012	\$2,723.71	\$5,073.79	\$1,003.42	\$3,039.82	\$11,840.74
Total	\$3,710.08	\$10,623.29	\$1,370.72	\$11,420.88	\$27,124.97

Al respecto, se observa que según los datos de compensación proporcionados por las empresas distribuidoras del Grupo AES, en el caso de la compensación global y las empresas CAESS, AES CLESA y DEUSEM, y la compensación individual de las empresas CAESS y EEO, la aplicación de los criterios contenidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, en sus metodologías relacionadas y en los Acuerdos Nos. 444-E-2017, 445-E-2017, 446-E-2017 y 447-E-2017, conlleva una reducción de los montos de compensación, sin embargo, esto no es lo esperado debido a que para cumplir lo indicado en dichos acuerdos las empresas distribuidoras del Grupo AES debían ampliar el área urbana de todos los municipios que conforman el Área Metropolitana de San Salvador, e incluir a los

usuarios de Tonacatepeque, los cuales, habían sido considerados como rurales, y también debían actualizar los datos poblacionales según el Censo de Población y Vivienda realizado en 2007, condiciones que incrementan el nivel de exigencia de la calidad, y por tanto también incrementa el nivel de incumplimiento inicialmente observado, junto con el correspondiente aumento de las compensaciones económicas. Aunado a lo anterior, es de hacer notar que las empresas distribuidoras del Grupo AES, no indicaron los criterios que aplicaron para realizar el reproceso requerido ni presentaron la información requerida para verificar que se aplicaron las disposiciones establecidas en las Normas de calidad y en los acuerdos antes mencionados.

- v. Archivo de ENS reportada en la facturación presentado por las empresas CAESS, AES CLESA, EEO y DEUSEM

Las empresas distribuidoras del Grupo AES presentaron el archivo denominado “ENS Facturacion.xlsx”, se realizó la verificación de la referida información, comparándola con los registros de facturación con los que cuenta la SIGET.

De la verificación realizada se constató que los registros que contiene el referido archivo son únicamente de la empresa distribuidora CAESS, también fue posible verificar la aplicación de la mayoría de las compensaciones reportadas por CAESS en la base de datos de facturación de la SIGET, por lo que en el caso de CAESS, corresponde modificar el monto observado en el numeral “5.5.1.1 Compensación por ENS reportada por la empresa distribuidora en calidad y no aplicada en la facturación.” del informe adjunto al Acuerdo No. 265-E-2017, reduciendo el monto de compensación pendiente en US\$9,836.49, por lo que el monto observado a CAESS para este rubro pasa de US\$33,304.74 a US\$23,468.25.

Las empresas distribuidoras del Grupo AES también manifiestan en su carta que: *“Con relación al rubro observado por “Compensación por ENS menor a lo que correspondía” por un monto de \$561,379, la Distribuidora mantiene su posición respecto a que para desvanecer estos montos se requiere la memoria de cálculo utilizada por la Gerencia de Electricidad, la cual ya ha sido solicitada anteriormente sin haber sido proporcionada”*, lo anterior es una reiteración de un aspecto que ya fue evaluado por la SIGET y sobre lo que se han dado las correspondientes explicaciones a la empresa distribuidora, las cuales posteriormente fueron ratificadas en el dictamen del proceso de apelación que finalizó por medio de los Acuerdos Nos. 444-E-2017, 445-E-2017, 446-E-2017 y 447-E-2017. Al respecto, se aclara que para reproducir los cálculos, las empresas distribuidoras del Grupo AES únicamente es necesario corregir las inconsistencias que se le señalaron en los informes de auditoría, y aplicar los criterios establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, sus metodologías siguiendo los lineamiento que se detallaron en los Acuerdos 444-E-2017, 445-E-2017, 446-E-2017 y 447-E-2017, en resumen, las diferencias observadas no se deben al método de cálculo, sino a inconsistencias en la información preparada por la empresa distribuidora que se han señalado a lo largo del proceso de auditoría y que deben corregirse para poder obtener cálculos consecuentes con la normativa regulatoria vigente al momento de la auditoría.

Por otra parte, cabe destacar que durante la realización de la auditoría en la fase de la primera instancia administrativa, las empresas distribuidoras del Grupo AES seleccionaron un caso para comparar sus cálculos con los realizados por la SIGET, al respecto, se verificó que las

diferencias de cálculo por energía no entregada se explicaban debido a que las empresas CAESS, AES CLESA, DEUSEM y EEO, no corrigieron las inconsistencias señaladas en el informe de auditoría, utilizaron para sus cálculos valores de tarifa diferentes a los que dichas empresas oficialmente reportaron a la SIGET. Por otra parte, también se observó que las distribuidoras no han mostrado evidencia de haber incluido en sus cálculos las interrupciones cuyas solicitudes de excepción por caso fortuito o fuerza mayor no fueron aprobadas por la SIGET.

En resumen, tal como se ha expuesto, las empresas distribuidoras CAESS, AES CLESA, DEUSEM y EEO, no presentaron a la SIGET la información requerida para verificar que han cumplido con las disposiciones establecidas en los Acuerdos Nos. Nos. 444-E-2017, 445-E-2017, 446-E-2017 y 447-E-2017 y en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución y sus Metodologías.

Por lo anterior, la SIGET procedió a realizar el recálculo de indicadores y compensaciones con la información que las referidas empresas distribuidoras entregaron mensualmente en su debido tiempo durante el periodo 2008-2012, realizando los ajustes necesarios a dicha información que resultan de la aplicación de las disposiciones establecidas en los Acuerdos Nos. Nos. 444-E-2017, 445-E-2017, 446-E-2017 y 447-E-2017 y en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución y sus Metodologías, por ejemplo actualizando el tipo de servicio de urbano o rural cuando estaban asignados incorrectamente por las empresas distribuidoras.

6. Reproceso y lineamientos de la sentencia contenida en los Acuerdos Nos. 444-E-2017, 445-E-2017, 446-E-2017 y 447-E-2017

En función de las disposiciones establecidas en la sentencia de los Acuerdos Nos. 444-E-2017, 445-E-2017, 446-E-2017 y 447-E-2017, los reprocesos y ajustes de compensaciones e intereses se efectuaron tomando en cuenta las consideraciones siguientes:

- a) El monto de compensación por energía no entregada en trámite en la Corte Suprema de Justicia, es el indicado en los Acuerdos Nos. 265-E-2017, 266-E-2017, 267-E-2017 y 268-E-2017 y no se considera como un monto pendiente por aplicar, se detalla como un monto pendiente por definir ya que esto se determinará hasta que la Corte Suprema de Justicia emita su sentencia.
- b) El monto de compensación por energía no entregada pendiente de ser aplicado por las empresas distribuidoras del Grupo AES es el indicado en los Acuerdos Nos. 265-E-2017, 266-E-2017, 267-E-2017 y 268-E-2017, excluyendo los montos por interés.
- c) El recálculo de indicadores y compensaciones individuales y globales se realizó aplicando las disposiciones indicadas en los Acuerdos Nos. 444-E-2017, 445-E-2017, 446-E-2017 y 447-E-2017. Para efectuar el recálculo solicitado, se ha considerado como área urbana de los municipios de las cabeceras departamentales la aplicación del criterio definido por el Centro Nacional de Registros (CNR) en su mapa oficial, considerando que dicha institución es a quien el Estado le ha otorgado las competencias para el desarrollo y regulación en el ámbito catastral, cartográfico y geográfico en la República

de El Salvador, dicho mapa puede ser consultado en la dirección siguiente, que es de acceso público:

<http://cloud.cnr.gob.sv/ArcGIS/services/SVWGS84/MapOficial/mapserver/WMSSEver>.

- d) El cálculo de los intereses para las compensaciones individuales y globales se realizó a partir de la entrada en vigencia del Acuerdo No. 18-E-2010, es decir, solamente para compensaciones relacionadas con los años 2010, 2011 y 2012.
- e) Para la determinación de los habitantes por kilómetro cuadrado, se utilizaron los datos y proyecciones del censo del año 2007, que es el último censo de población vigente durante el período de examen.

6.1 Compensación por energía no entregada en trámite en la CSJ

Como resultado de la auditoría de facturación, se observaron a las empresas distribuidoras del Grupo AES, montos pendientes de compensación en concepto de Energía no Servida (ENS) correspondiente a interrupciones por PAMM del período Octubre 2008 – Septiembre 2009, al respecto, las referidas empresas distribuidoras presentaron recursos ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, dictaminando dicha Sala por medio de las notas de notificación y citación números 205-2013, 206-2013, 207-2013 y 208-2013, suspender provisionalmente la ejecución de los efectos de los actos administrativos controvertidos. A continuación se presenta el resumen de los montos en trámite en la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia.

Compensación por ENS en trámite en la Sala de lo Contencioso Administrativo de la CSJ					
Rubro observado	CAESS	AES CLESA	DEUSEM	EEO	Total
Compensación por ENS en trámite en la Corte Suprema de Justicia	\$42,186.34	\$187,811.80	\$31,535.41	\$154,576.32	\$416,109.87

Cabe aclarar que estos montos no se han señalado como que deben ser compensados por las empresas distribuidoras del Grupo AES, sino que está pendiente de definir su condición final una vez la CSJ emita su sentencia final. El detalle de los montos de compensación por ENS relacionados a las interrupciones por PAMM del período Octubre 2008 – Septiembre 2009 se muestra en el archivo anexo denominado:

01 Compensación ENS PAMM 2009 AES.xlsx.

6.2 Compensación por energía no entregada pendiente de ser aplicada por la empresa distribuidora

Los montos que se indican a continuación no incluyen las compensaciones económicas por Energía No Entregada (ENS) correspondiente a interrupciones por PAMM del período Octubre 2008 – Septiembre 2009, pues como se ha explicado, para estos casos se está a la espera del dictamen de la Corte Suprema de Justicia.

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES

Montos pendientes de reintegro en concepto de ENS					
Empresa	CAESS	AES CLESA	DEUSEM	EEO	Total
Periodo	2008 - 2012	2008 - 2012	2008 - 2012	2008 - 2012	2008 - 2012
Compensación por ENS menor a lo que correspondía	\$81,678.63	\$234,215.31	\$29,673.34	\$215,811.44	\$561,378.72

El detalle de los montos de compensación pendientes por ENS del período 2008 – 2012, se muestra en el archivo anexo denominado:

02 Compensación ENS pendiente 2008 – 2012 AES.xlsx.

6.3 Compensación e interés por incumplir los indicadores individuales de calidad del servicio técnico

A continuación se presenta los montos de compensación por incumplimiento de los indicadores individuales de la calidad del servicio técnico por año del período 2008-2012.

Montos pendientes de compensación por SAIFIus y SAIDIus					
Año	CAESS	AES CLESA	DEUSEM	EEO	Total
2008	\$3,364.76	\$4,714.51	\$87.59	\$963.88	\$9,130.74
2009	\$15,205.63	\$44,526.99	\$4,538.04	\$25,751.45	\$90,022.11
2010	\$4,943.91	\$6,549.17	\$175.55	\$9,722.12	\$21,390.75
2011	\$5,241.99	\$11,279.47	\$1,332.67	\$71,801.32	\$89,655.45
2012	\$6,726.73	\$9,621.22	\$1,705.68	\$6,222.82	\$24,276.45
Total	\$35,483.02	\$76,691.36	\$7,839.53	\$114,461.59	\$234,475.50

Para el cálculo de los intereses por incumplir los indicadores de la calidad del servicio técnico se utilizó la tasa de interés publicada por el Banco Central de Reserva para préstamos de un año plazo más 5 puntos y vigentes para los años 2010, 2011, y 2012 respectivamente; y la fecha de finalización del cálculo de los intereses se adoptó en el mes de emisión de los informes finales de auditoría, por lo que en los cálculos se han considerado intereses hasta el 31 de diciembre de 2016.

Interés por cantidades pendientes de SAIFIus y SAIDIus					
Año	CAESS	AES CLESA	DEUSEM	EEO	Total
2008	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
2009	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
2010	\$3,128.42	\$4,153.96	\$111.13	\$6,149.01	\$13,542.52
2011	\$2,749.98	\$5,921.47	\$701.85	\$37,465.28	\$46,838.58
2012	\$2,751.23	\$3,947.10	\$698.17	\$2,540.94	\$9,937.44
Total	\$8,629.63	\$14,022.53	\$1,511.15	\$46,155.23	\$70,318.54

El detalle de los montos de compensación pendientes e interés por incumplimiento de los indicadores individuales del período 2008 – 2012, se muestra en el archivo anexo denominado:

03 Compensacion e interes individual AES 2008-2012.xlsx.

6.4 Compensación e interés por incumplir los indicadores globales de calidad del servicio técnico

Compensación por incumplir los indicadores globales de la calidad del servicio técnico.

Montos pendientes de compensación Global					
Año	CAESS	AES CLESA	DEUSEM	EEO	Total
2008	\$8,001.16	\$14,818.33	\$1,366.78	\$5,596.06	\$29,782.33
2009	\$5,712.71	\$43,303.14	\$3,198.42	\$27,328.62	\$79,542.89
2010	\$17,270.26	\$21,250.26	\$2,690.35	\$42,028.69	\$83,239.56
2011	\$20,221.06	\$61,124.88	\$15,320.50	\$56,164.88	\$152,831.32
2012	\$12,661.13	\$12,606.58	\$3,841.47	\$35,555.17	\$64,664.35
Total	\$63,866.32	\$153,103.19	\$26,417.52	\$166,673.42	\$410,060.45

En relación con el interés de los montos de compensación por incumplir los indicadores globales de la calidad del servicio técnico, se aclara que fueron calculados de la misma forma que se señaló en la sección 6.3 de este informe.

Interés por montos pendientes de compensación Global					
Año	CAESS	AES CLESA	DEUSEM	EEO	Total
2008	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
2009	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
2010	\$10,902.98	\$13,396.19	\$1,695.29	\$26,480.03	\$52,474.49
2011	\$10,555.78	\$31,891.50	\$7,991.69	\$29,295.82	\$79,734.79
2012	\$5,231.25	\$5,204.04	\$1,587.78	\$14,692.80	\$26,715.87
Total	\$26,690.01	\$50,491.73	\$11,274.76	\$70,468.65	\$158,925.15

El detalle de los montos de compensación pendientes más su interés por incumplimiento de los indicadores globales del período 2008 – 2012, se muestra en el archivo anexo denominado:

04 Compensacion e interes global AES 2008-2012.xlsx.

6.5 Montos pendientes de compensación por ENS resultantes de comparar las tablas COMPENSACION reportada en el sistema de calidad y FACTURACION a los usuarios finales reportadas en el sistema de fiscalización y control regulatorio.

Adicionalmente a las compensaciones pendientes previamente mencionadas que se deben a que los montos de compensación calculados por las empresas distribuidoras no fueron realizados conforme a lo establecido en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución o en las metodologías relacionadas, también se detectaron montos pendientes de compensación que surgen de diferencias entre lo que las empresas distribuidoras reportaron que iban a compensar por Energía No Entregada o ENS (tabla COMPENSACION) a los usuarios y lo que efectivamente compensaron a los usuarios (tabla FACTURACION).

Respecto a lo anterior, el resumen de la compensación por ENS reportada por la empresa distribuidora en calidad y no aplicada en la facturación a los usuarios finales se muestra a continuación.

Montos pendientes de ENS reportados en calidad y no aplicados en la facturación					
Año	CAESS	AES CLESA	DEUSEM	EEO	Total
2008	\$7,077.61	\$22,353.84	\$3,018.71	\$12,754.53	\$45,204.69
2009	\$8,936.84	\$14,354.09	\$290.13	\$906.16	\$24,487.22
2010	\$2,325.16	\$10,961.75	\$178.45	\$1,256.78	\$14,722.14
2011	\$1,679.54	\$2,578.65	\$414.91	\$1,911.15	\$6,584.25
2012	\$3,449.10	\$15,764.42	\$780.12	\$4,734.16	\$24,727.80
Total	\$23,468.25	\$66,012.75	\$4,682.32	\$21,562.78	\$115,726.10

El detalle de los montos de compensación por energía no entregada reportada en calidad y no aplicada en la facturación de los usuarios se muestra en el archivo anexo denominado:

05 Montos pendientes compensación-facturación-fc AES 2008-2012.xlsx.

6.6 Montos pendientes de compensación producto de la comparación de las compensaciones reportadas en la tabla COMPENSACION_LIMITE y FACTURACION a los usuarios finales

Además de lo explicado en el numeral 6.5, también se detectaron montos pendientes de compensación que surgen de diferencias entre lo que las empresas distribuidoras reportaron que iban a compensar por incumplir los límites de los indicadores individuales de la calidad del servicio técnico (tabla COMPENSACION_LIMITE) y lo que realmente compensaron a los usuarios (tabla FACTURACION).

Respecto a lo anterior, el resumen de la compensación por incumplimiento de los indicadores individuales de calidad del servicio técnico reportada por la empresa distribuidora en calidad y no aplicada en la facturación a los usuarios finales se presenta a continuación.

Montos pendientes por compensación individual reportada en calidad y no aplicado en facturación					
Año	CAESS	AES CLESA	DEUSEM	EEO	Total
2008	\$2,676.05	\$1,805.18	\$422.31	\$1,038.19	\$5,941.73
2009	\$1,262.42	\$283.88	\$10.66	\$104.09	\$1,661.05
2010	\$308.88	\$25.59	\$13.01	\$632.28	\$979.76
2011	\$89.74	\$108.61	\$18.80	\$215.61	\$432.76
2012	\$200.06	\$137.29	\$15.95	\$6,499.89	\$6,853.19
Total	\$4,537.15	\$2,360.55	\$480.73	\$8,490.06	\$15,868.49

El detalle de los montos pendientes de compensación por incumplimiento de los indicadores individuales de calidad del servicio técnico, reportados por la empresa distribuidora en las tablas requeridas en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución y no aplicados a los usuarios en la facturación se encuentra en el archivo anexo denominado:

06 Dif compensación_limite-facturación-fc AES 2008-2012.xlsx.

En relación con los montos de interés por compensación por incumplimiento de los indicadores individuales de calidad del servicio técnico reportada por la empresa distribuidora en calidad y no aplicada en la facturación de los usuarios, se aclara que fueron calculados de la misma forma que se señaló en la sección 6.3 de este informe.

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES

Interés por montos pendientes de compensación individual reportada en calidad y no aplicado en facturación					
Año	CAESS	AES CLESA	DEUSEM	EEO	Total
2008	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
2009	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
2010	\$198.01	\$16.49	\$8.31	\$408.30	\$631.11
2011	\$47.86	\$57.64	\$10.31	\$135.11	\$250.92
2012	\$84.47	\$57.89	\$8.65	\$2,747.32	\$2,898.33
Total	\$330.34	\$132.02	\$27.27	\$3,290.73	\$3,780.36

El detalle del interés por los montos pendientes relacionados con las compensaciones individuales reportadas por la empresa distribuidora por incumplimientos en la calidad del servicio técnico, pero no aplicados en la facturación a los usuarios finales se encuentra en el archivo anexo:

07 Interés dif comp_limite-facturacion-fc AES 2008-2012.xlsx.

6.7 Verificación de compensaciones de auditoría del período 2006 - 2007

Durante la auditoría se verificó que CAESS tiene un monto pendiente de compensación de la auditoría de CST 2006-2007 de Ciento Noventa y Ocho 86/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$198.86), el cual en caso los usuarios afectados se encuentren de baja, deberá ser abonado a FINET.

El detalle de las compensaciones por incumplimientos en la calidad del servicio técnico pendientes de los años 2006 y 2007, se encuentra en el archivo anexo denominado:

08 Compensación CST CAESS 2006-2007.xlsx.

6.8 Resumen de compensaciones pendientes

A continuación se presentan los cuadros resumen de las compensaciones pendientes de aplicar por parte de las empresas distribuidoras CAESS, S.A. DE C.V., AES CLESA Y CÍA., S. EN C. DE C.V., EEO, S.A. DE C.V., y DEUSEM, S.A. DE C.V., producto de la auditoría de calidad del servicio técnico correspondiente al período 2008-2012, las cuales incluyen las compensaciones que quedaron en firme contenidas en los Acuerdos Nos. 265-E-2017, 266-E-2017, 267-E-2017 y 268-E-2017 así como los recálculos y ajustes solicitados mediante los Acuerdos Nos. 444-E-2017, 445-E-2017, 446-E-2017 y 447-E-2017.

Compensaciones pendientes del Grupo AES

Rubro observado	Montos pendientes de reintegro (US\$)				
	CAESS	AES CLESA	DEUSEM	EEO	Total
	2008-2012	2008-2012	2008-2012	2008-2012	2008-2012
Compensación por ENS menor a lo que correspondía	\$81,678.63	\$234,215.31	\$29,673.34	\$215,811.44	\$561,378.72
Compensación por incumplimiento de los indicadores individuales menor a lo que correspondía	\$35,483.02	\$76,691.36	\$7,839.53	\$114,461.59	\$234,475.50
Compensación por incumplimiento de los indicadores globales menor a lo que correspondía	\$63,866.32	\$153,103.19	\$26,417.52	\$166,673.42	\$410,060.45
ENS calculada por distribuidor pero descuento no reportado en la tabla de facturación	\$23,468.25	\$66,012.75	\$4,682.32	\$21,562.78	\$115,726.10
Compensación individual calculada por distribuidor pero descuento no reportado en la tabla de facturación	\$4,537.15	\$2,360.55	\$480.73	\$8,490.06	\$15,868.49
Compensación pendiente identificada en auditoría de CST del período 2006-2007	\$198.86				\$198.86
Total pendiente	\$209,232.23	\$532,383.16	\$69,093.44	\$526,999.29	\$1,337,708.12

Interés por compensaciones pendientes del Grupo AES

Rubro observado	Interés por montos pendientes de reintegro (US\$)				
	CAESS	AES CLESA	DEUSEM	EEO	Total
	2008-2012	2008-2012	2008-2012	2008-2012	2008-2012
Compensación por ENS menor a lo que correspondía	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
Compensación por indicadores individuales menor a lo que correspondía	\$8,629.63	\$14,022.53	\$1,511.15	\$46,155.23	\$70,318.54
Compensación por indicadores globales menor a lo que correspondía	\$26,690.01	\$50,491.73	\$11,274.76	\$70,468.65	\$158,925.15
ENS calculada por distribuidor pero descuento no reportado en la tabla de facturación	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
Compensación individual calculada por distribuidor pero descuento no reportado en la tabla de facturación	\$330.34	\$132.02	\$27.27	\$3,290.73	\$3,780.36
Compensación pendiente identificada en auditoría de CST del período 2006-2007	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
Total pendiente	\$35,649.98	\$64,646.28	\$12,813.18	\$119,914.61	\$233,024.05

El detalle de la compensación por energía no entregada en trámite en la Corte Suprema de Justicia y de los montos e interés pendientes antes indicados se encuentra en los archivos anexos siguientes y no se han considerado en las dos tablas anteriores:

- 01 Compensación ENS PAMM 2009 AES.xlsx.
- 02 Compensación ENS pendiente 2008 – 2012 AES.xlsx.
- 03 Compensación e interés individual AES 2008-2012.xlsx.
- 04 Compensación e interés global AES 2008-2012.xlsx.
- 05 Montos pendientes compensación-facturación-fc AES 2008-2012.xlsx.
- 06 Dif compensación_límite-facturación-fc AES 2008-2012.xlsx.
- 07 Interés dif comp_límite-facturación-fc AES 2008-2012.xlsx.
- 08 Compensación CST CAESS 2006-2007.xlsx.

7. Dictamen técnico

7.1 La información y cálculos de indicadores y compensaciones económicas proporcionada por las empresas distribuidoras CAESS, AES CLESA, EEO y DEUSEM, en el período 2008-2012 no cumple con las disposiciones contenidas en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, en la Metodología para el Control de la Calidad del Servicio Técnico ni en las resoluciones sobre la auditoría contenida en los Acuerdos Nos. 444-E-2017, 445-E-2017, 446-E-2017 y 447-E-2017.

Por lo anterior, por medio de la carta con código SIGET/GE-2018-01-003 de fecha 5 de enero de 2018, se les solicitó a las citadas empresas distribuidoras que efectuaran los ajustes necesarios y reenviaran las tablas para la verificación por parte de la SIGET, al respecto, las referidas empresas no enviaron la mayor parte de la información, y se verificó que la información recibida tampoco cumplía con las disposiciones antes mencionadas.

Por lo anterior, la SIGET, procedió a realizar el recálculo de indicadores y compensaciones con la información que las referidas empresas distribuidoras entregaron mensualmente en el periodo 2008-2012, realizando los ajustes necesarios a dicha información que resultan de la aplicación de las disposiciones establecidas en los Acuerdos Nos. Nos. 444-E-2017, 445-E-2017, 446-E-2017 y 447-E-2017 y en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución y sus Metodologías, por ejemplo actualizando el tipo de servicio urbano o rural cuando estaban asignados incorrectamente por las empresas distribuidoras.

7.2 Para el período 2008-2012, las empresas distribuidoras del Grupo AES presentan los siguientes porcentajes de cumplimiento de los indicadores globales de calidad del servicio técnico: CAESS 2.5%, AES CLESA 12.5%, DEUSEM 15% y EEO 0%.

7.3 Como resultado de la auditoría de facturación, se observaron a las empresas distribuidoras CAESS, AES CLESA, DEUSEM y EEO, montos pendientes de compensación en concepto de Energía no Entregada (ENS) correspondiente a interrupciones por PAMM del período Octubre 2008 – Septiembre 2009, al respecto, las referidas empresas distribuidoras presentaron recursos ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, dictaminando dicha sala suspender provisionalmente la ejecución de los efectos de los actos administrativos controvertidos, por lo que dichos montos se consideran en trámite. Los montos en trámite en la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia son los siguientes.

Se considera en trámite la compensación por energía no entregada de la empresa distribuidora CAESS, S.A. de C.V., relacionada con las interrupciones por PAMM del período Octubre 2008 – Septiembre 2009, debido al recurso interpuesto por la empresa distribuidora ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, cuyo monto asciende a Cuarenta y Dos Mil Ciento Ochenta y Seis 34/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$42,186.34).

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES

Se considera en trámite la compensación por energía no entregada de la empresa distribuidora AES CLESA y Cía. S. en C., de C.V., relacionada con las interrupciones por PAMM del período Octubre 2008 – Septiembre 2009, debido al recurso interpuesto por la empresa distribuidora ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, cuyo monto asciende a Ciento Ochenta y Siete Mil Ochocientos Once 80/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$187,811.80).

Se considera en trámite la compensación por energía no entregada de la empresa distribuidora DEUSEM, S.A. de C.V., relacionada con las interrupciones por PAMM del período Octubre 2008 – Septiembre 2009, debido al recurso interpuesto por la empresa distribuidora ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, cuyo monto asciende a Treinta y Un Mil Quinientos Treinta y Cinco 41/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$31,535.41).

Se considera en trámite la compensación por energía no entregada de la empresa distribuidora EEO, S.A. de C.V., relacionada con las interrupciones por PAMM del período Octubre 2008 – Septiembre 2009, debido al recurso interpuesto por la empresa distribuidora ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, cuyo monto asciende a Ciento Cincuenta y Cuatro Mil Quinientos Setenta y Seis 32/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$154,576.32).

7.4 Como resultado del proceso de auditoría, después de los procesos de recálculo y ajuste requeridos mediante los Acuerdos Nos. 444-E-2017, 445-E-2017, 446-E-2017 y 447-E-2017, se han identificado cantidades pendientes de compensación por parte de las empresas distribuidoras CAESS, AES CLESA, DEUSEM y EEO, lo anterior, debido a que posiblemente las empresas distribuidoras no aplicaron oportunamente las compensaciones económicas correspondientes, o éstas fueron aplicadas de forma parcial.

Los montos pendientes de compensar y sus intereses se detallan a continuación:

CAESS, S.A. de C.V.

- a) Ochenta y Un Mil Seiscientos Setenta y Ocho 63/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$81,678.63) en concepto de compensación por Energía no Entregada (ENS).
- b) Treinta y Cinco Mil Cuatrocientos Ochenta y Tres 02/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$35,483.02) en concepto de compensación por indicadores individuales SAIFI_{us} y SAIDI_{us}, más Ocho Mil Seiscientos Veintinueve 63/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$8,629.63) en concepto de interés.
- c) Sesenta y Tres Mil Ochocientos Sesenta y Seis 32/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$63,866.32) en concepto de compensación por indicadores globales FMIK y TTIK, más Veintiséis Mil Seiscientos Noventa 01/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$29,690.01) en concepto de interés.

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES

- d) Veintitrés Mil Cuatrocientos Sesenta y Ocho 25/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$23,468.25) en concepto de compensación por ENS no aplicada a los usuarios en la facturación.
- e) Cuatro Mil Quinientos Treinta y Siete 15/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$4,537.15) en concepto de compensación por incumplir los límites de indicadores individuales no aplicada a los usuarios en la facturación, más Trescientos Treinta 34/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$330.34) en concepto de interés.
- f) Ciento Noventa y Ocho 86/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$198.86) en concepto de compensación pendiente por auditoría de calidad del período 2006-2007.

AES CLESA y Cía. S. en C., de C.V.

- a) Doscientos Treinta y Cuatro Mil Doscientos Quince 31/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$234,215.31) en concepto de compensación por Energía no Entregada (ENS).
- b) Setenta y Seis Mil Seiscientos Noventa y Uno 36/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$76,691.36) en concepto de compensación por indicadores individuales SAIFI_{us} y SAIDI_{us}, más Catorce Mil Veintidós 53/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$14,022.53) en concepto de interés.
- c) Ciento Cincuenta y Tres Mil Ciento Tres 19/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$153,103.19) en concepto de compensación por indicadores globales FMIK y TTIK, más Cincuenta Mil Cuatrocientos Noventa y Uno 73/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$50,491.73) en concepto de interés.
- d) Sesenta y Seis Mil Doce 75/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$66,012.75) en concepto de compensación por ENS no aplicada a los usuarios en la facturación.
- e) Dos Mil Trescientos Sesenta 55/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$2,360.55) en concepto de compensación por incumplir los límites de indicadores individuales no aplicada a los usuarios en la facturación, más Ciento Treinta y Dos 02/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$132.02) en concepto de interés.

DEUSEM, S.A. de C.V.

- a) Veintinueve Mil Seiscientos Setenta y Tres 34/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$29,673.34) en concepto de compensación por Energía no Entregada (ENS).

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES

- b) Siete Mil Ochocientos Treinta y Nueve 53/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$7,839.53) en concepto de compensación por indicadores individuales SAIFIus y SAIDIus, más Mil Quinientos Once 15/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$1,511.15) en concepto de interés.
- c) Veintiséis Mil Cuatrocientos Diecisiete 52/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$26,417.52) en concepto de compensación por indicadores globales FMIK y TTIK, más Once Mil Doscientos Setenta y Cuatro 76/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$11,274.76) en concepto de interés.
- d) Cuatro Mil Seiscientos Ochenta y Dos 32/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$4,682.32) en concepto de compensación por ENS no aplicada a los usuarios en la facturación.
- e) Cuatrocientos Ochenta 73/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$480.73) en concepto de compensación por incumplir los límites de indicadores individuales no aplicada a los usuarios en la facturación, más Veintisiete 27/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$27.27) en concepto de interés.

EEO, S.A. de C.V.

- a) Doscientos Quince Mil Ochocientos Once 44/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$215,811.44) en concepto de compensación por Energía no Entregada (ENS).
- b) Ciento Catorce Mil Cuatrocientos Sesenta y Uno 59/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$114,461.59) en concepto de compensación por indicadores individuales SAIFIus y SAIDIus, más Cuarenta y Seis Mil Ciento Cincuenta y Cinco 23/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$46,155.23) en concepto de interés.
- c) Ciento Sesenta y Seis Mil Seiscientos Setenta y Tres 42/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$166,673.42) en concepto de compensación por indicadores globales FMIK y TTIK, más Setenta Mil Cuatrocientos Sesenta y Ocho 65/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$70,468.65) en concepto de interés.
- d) Veintiún Mil Quinientos Sesenta y Dos 78/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$21,562.78) en concepto de compensación por ENS no aplicada a los usuarios en la facturación.
- e) Ocho Mil Cuatrocientos Noventa 06/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$8,490.06) en concepto de compensación por incumplir los límites de indicadores individuales no aplicada a los usuarios en la facturación, más Tres Mil Doscientos Noventa 73/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US\$3,290.73) en concepto de interés.

Recomendamos que si al momento de realizar la compensación a los usuarios finales, alguno de ellos se encuentre de baja en los sistemas de la empresa distribuidora, los montos de compensación y sus intereses deberán ser transferidos por la empresa distribuidora al Fondo de Inversión Nacional de Electricidad y Telecomunicaciones (FINET), debiendo la empresa distribuidora presentar a la SIGET el comprobante respectivo dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la realización de la transferencia.


Los montos pendientes de compensación y sus intereses, deberán ser aplicados a los usuarios afectados en un único pago o los fondos transferidos a FINET, dentro del ciclo de facturación inmediato posterior a la notificación del acuerdo que en tal sentido emita la SIGET.

Una vez realizadas las compensaciones y/o transferencias a FINET, la empresa distribuidora contará con un plazo máximo de tres (3) días hábiles para informar a la SIGET sobre las mismas, debiendo presentar un informe de las correcciones realizadas y las compensaciones aplicadas junto con un archivo en formato Excel o plano (TXT) conteniendo el detalle de las compensaciones usuario por usuario, el período en el cual se aplicó la compensación, el código de la factura, el monto compensado, el monto de interés compensado, la descripción del rubro compensado, y el código de la tabla de facturación en la cual se reporta la compensación.


8. Recomendación

Dado que los recálculos efectuados obedecen a una resolución de la Junta de Directores de la SIGET como consecuencia del proceso de apelación interpuesto por las empresas distribuidoras del Grupo AES contra los resultados del proceso de auditoría, se recomienda un análisis integral de lo detallado en este informe con el objeto que se emita la resolución pertinente y aplicable para que las empresas distribuidoras CAESS, S.A. DE C.V., AES CLESA Y CÍA., S. EN C. DE C.V., EEO, S.A. DE C.V., y DEUSEM, S.A. DE C.V., efectúen las compensaciones económicas pendientes, con sus respectivos intereses, excepto los montos por energía no entrega del periodo Octubre 2008 – Septiembre 2009 relacionada con interrupciones del PAMM, las cuales se encuentran en trámite en la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia; y que efectúe las modificaciones necesarias a sus procedimientos y sistemas informáticos para minimizar el riesgo de que la información requerida en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución sea entregada a la SIGET de forma incorrecta o inexacta.


Aprobado:

José Luis Regalado - 

Revisado:

Carlos Mauricio Montes 

Elaborado:

Lázaro Vulliamy 



CAESS, S. A. DE C. V.

**INFORME EJECUTIVO MENSUAL DE NORMAS
DE CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS SISTEMAS
DE DISTRIBUCIÓN**

ABRIL 2019

1.	ANTECEDENTES	4
2.	CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO.....	4
2.1.	INDICADORES GLOBALES.....	4
2.1.1.	Frecuencia Media de Interrupción por KVA.....	4
2.1.2.	Tiempo Total de Interrupción por KVA.....	5
2.1.3.	Índice de Frecuencia de Interrupción Promedio del Sistema (SAIFI)	6
2.1.4.	Índice de Duración de Interrupción Promedio del Sistema (SAIDI)	7
2.2.	INDICADORES INDIVIDUALES	8
2.2.1.	Índice de Frecuencia de Interrupción por Usuario (SAIFlus).....	8
2.2.2.	Índice de Duración de Interrupción por Usuario (SAIDlus)	9
2.3.	Compensación por Energía No Servida (ENS).....	10
2.4.	Resumen de Indicadores de Calidad del Servicio Técnico.....	11
3.	CALIDAD DE PRODUCTO TÉCNICO	12
3.1.	RESUMEN CAMPAÑA DE PRODUCTO TÉCNICO.....	12
3.2.	FEBNOPER ACUMULADO EN VENTANA MÓVIL DE DOCE MESES	12
3.3.	OBSERVACIONES Y EVENTOS OCURRIDOS EN EL PROCESO DE MEDICIÓN.....	13
3.3.1.	Detalle de repeticiones por mediciones inválidas.....	14
3.3.2.	Detalle de sustituciones	15
3.3.3.	Detalle de Incumplimientos en la fecha de colocación del equipo de medición	16
3.3.4.	Detalle de Incumplimientos en la fecha de colocación del equipo de medición (perturbaciones)	18
3.4.	Detalle de remediciones realizadas.....	19
4.	CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL.....	20
4.1.	INDICADORES GLOBALES.....	20
4.1.1.	Conexiones de Servicio (COSE).....	20
4.1.2.	Usuarios Reconnectados Después de una Interrupción (USRE).....	20
4.1.3.	Porcentaje de Errores en la Facturación (IPE)	20
4.1.4.	Porcentaje de Facturación Estimada (IFE).....	20
4.1.5.	Porcentaje de Reclamos por Usuario (PRU)	21
4.1.6.	Tiempo Promedio de Procesamiento (TPA)	21
4.1.7.	Porcentaje de Resolución (PRA)	21
4.1.8.	Reconexiones de Suministro (RCSU)	21
4.1.9.	Respuesta a las Consultas de los Usuarios (RCUS)	22
4.1.10.	Precisión Promedio de los Equipos de Medición Encontrado (PEe).	22
4.1.11.	Precisión Promedio de los Equipos de Medición Dejado (PEd).	22
4.1.12.	Porcentaje de Equipos de Medición Fuera de Tolerancia (PEFT).....	22
4.2.	INDICADORES INDIVIDUALES	23
4.2.1.	conexiones de servicio (COSE).....	23
4.2.2.	Reconexiones de Suministro (RCSU)	23
4.2.3.	Usuarios Reconnectados Después de una Interrupción (USRE).....	23
4.2.4.	Estimaciones en la facturación (CFFE).....	24
4.2.5.	Tiempo de Resolución de Reclamos Comerciales (TRRC).....	24
4.2.6.	Respuesta a las Consultas de los Usuarios (RCUS)	24
4.2.7.	Información a los Usuarios Acerca de las Interrupciones Programadas (INPR).....	24
4.2.8.	Reclamos por Inconvenientes con el Nivel de Tensión (RETE).....	25
4.2.9.	Reclamos por Inconvenientes con el Funcionamiento del Medidor (REME).....	25
4.2.10.	Registros de Porcentaje Promedio (RPP)	25
4.2.11.	Exactitudes de los Equipos de Medición	25

4.3.	RESUMEN DE TRÁMITES PENDIENTES.....	26
4.4.	RESUMEN DE INDICADORES COMERCIALES.....	27
5.	RESUMEN DE COMPENSACIONES APLICADAS EN EL MES	27
6.	ANEXOS.....	28
6.1.	DETALLE DE MEDICIONES Y REMEDICIONES REALIZADAS	28
6.2.	PLANILLAS DE CAMPAÑA DE REGULACIÓN DE TENSIÓN	28
6.3.	PLANILLAS DE CAMPAÑAS DE PERTURBACIONES	28
6.4.	JUSTIFICACIÓN DE PROGRAMACIÓN DE USUARIOS DE MT	28
6.5.	JUSTIFICACION DE USUARIOS SUSTITUIDOS	28
6.6.	DETALLE DE COMPENSACIONES COMERCIALES APLICADAS EN EL MES.....	28
6.7.	INFORMACIÓN A LOS USUARIOS SOBRE INTERRUPCIONES PROGRAMADAS.....	28
6.8.	REPORTE MENSUAL DE RECLAMOS.....	28
6.9.	EXCESO EN PLAZOS.....	28

1. ANTECEDENTES

En cumplimiento a lo establecido en los Acuerdos 192-E-2004, 32-E-2005, 182-E-2003, 815-E-2012 y la Carta enviada por SIGET el 8 de OCTUBRE de 2005, se remite a SIGET la información solicitada correspondiente al mes de ABRIL 2019.

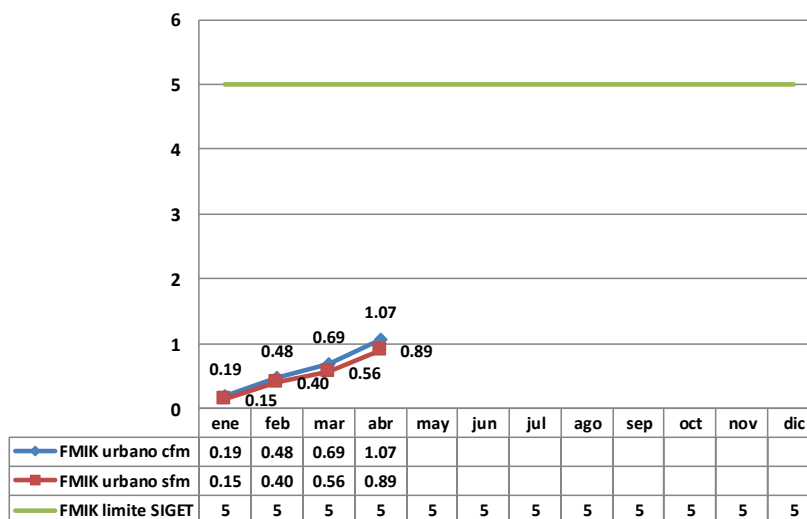
2. CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO

2.1. INDICADORES GLOBALES

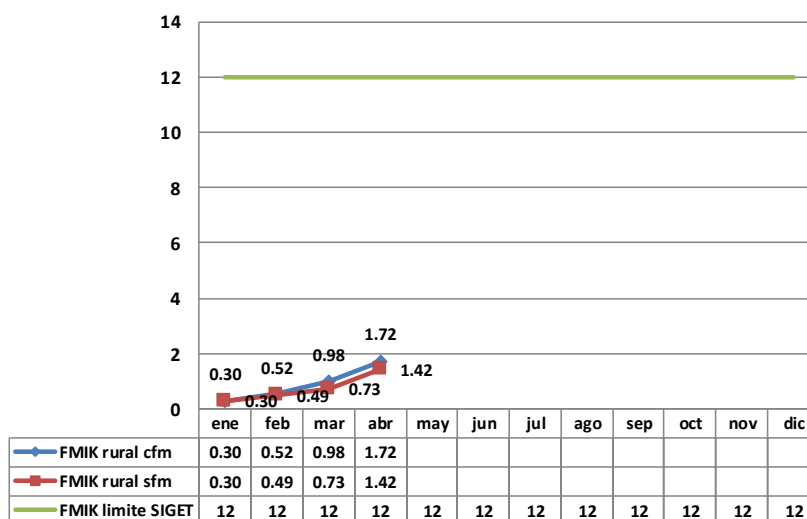
2.1.1. Frecuencia Media de Interrupción por KVA

La Frecuencia Media de Interrupción por kVA (FMIK) representa la cantidad de interrupciones que, en promedio, fueron percibidas por cada kVA del conjunto considerado en el período analizado. Se diferencian los indicadores de acuerdo al tipo de zona afectada urbana o rural y se consideran dos escenarios: contabilizando los casos fortuitos o de fuerza mayor ocurridos y sin contabilizarlos (FMIK cfm y FMIK sfm).

FMIK Acumulado Urbano 2019



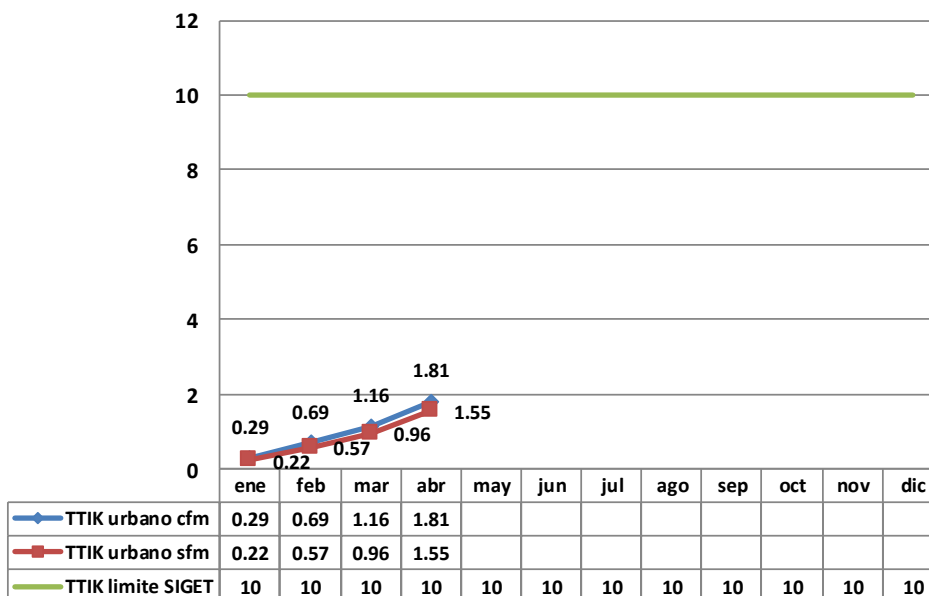
FMIK Acumulado Rural 2019



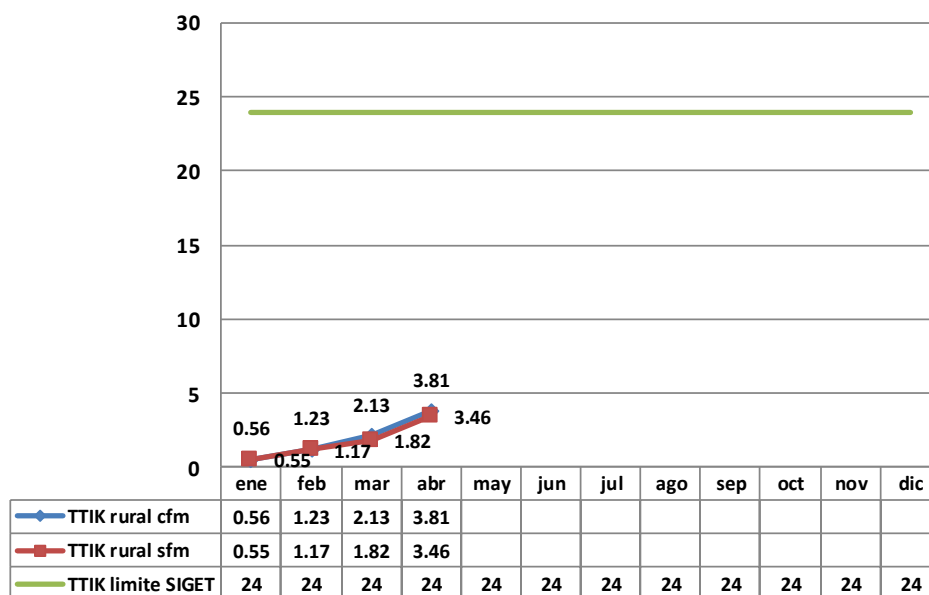
2.1.2. Tiempo Total de Interrupción por KVA

El Tiempo Total de Interrupción por kVA (TTIK) representa el tiempo promedio, medido en horas, que cada kVA del conjunto considerado estuvo sin suministro en el período analizado. Se diferencian los indicadores de acuerdo al tipo de zona afectada urbana o rural y se consideran dos escenarios: contabilizando los casos fortuitos o de fuerza mayor ocurridos y sin contabilizarlos (TTK cfm y TTIK sfm).

TTIK Acumulado Urbano 2019



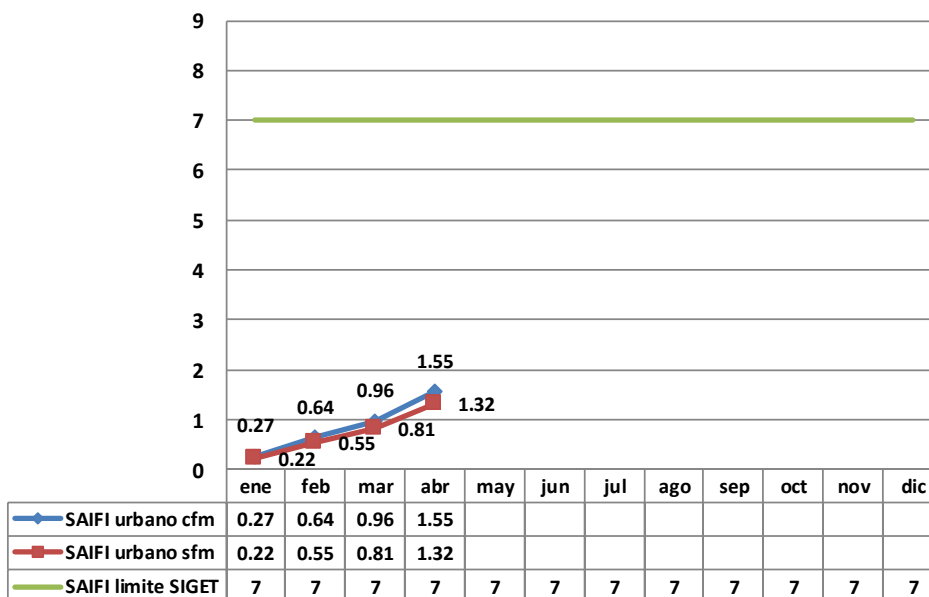
TTIK Acumulado Rural 2019



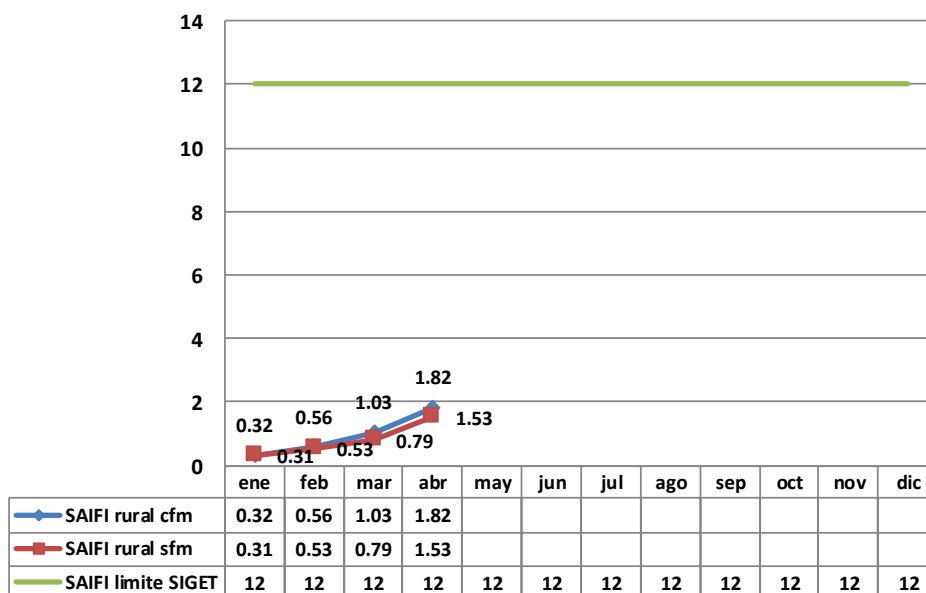
2.1.3. Índice de Frecuencia de Interrupción Promedio del Sistema (SAIFI)

El Índice de Frecuencia de Interrupción Promedio del Sistema (SAIFI) representa la cantidad de interrupciones que, en promedio, fueron percibidas por cada cliente del conjunto considerado en el período analizado. Se diferencian los indicadores de acuerdo al tipo de zona afectada urbana o rural y se consideran dos escenarios: contabilizando los casos fortuitos o de fuerza mayor ocurridos y sin contabilizarlos (SAIFI cfm y SAIFI sfm).

SAIFI Acumulado Urbano 2019



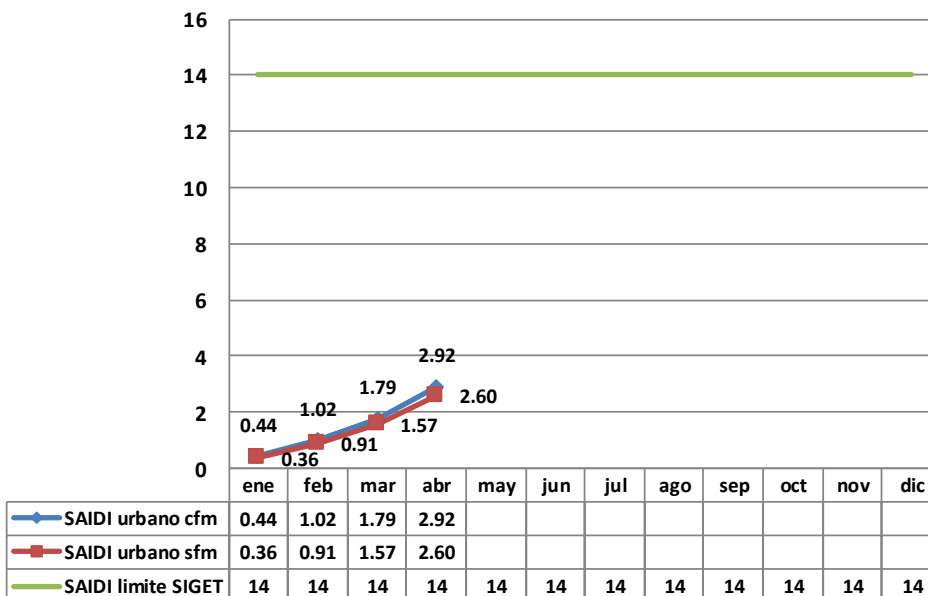
SAIFI Acumulado Rural 2019



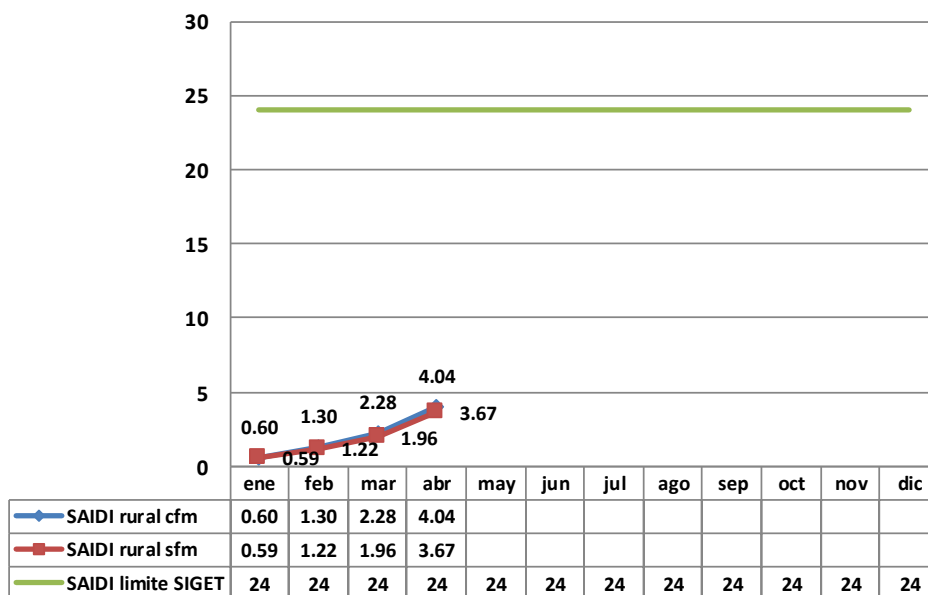
2.1.4. Índice de Duración de Interrupción Promedio del Sistema (SAIDI)

El Índice de Duración de Interrupción Promedio del Sistema (SAIDI) representa el tiempo promedio, medido en horas, que cada cliente del conjunto considerado estuvo sin suministro en el período analizado. Se diferencian los indicadores de acuerdo al tipo de zona afectada urbana o rural y se consideran dos escenarios: contabilizando los casos fortuitos o de fuerza mayor ocurridos y sin contabilizarlos (SAIDI cfm y SAIDI sfm).

SAIDI Acumulado Urbano 2019



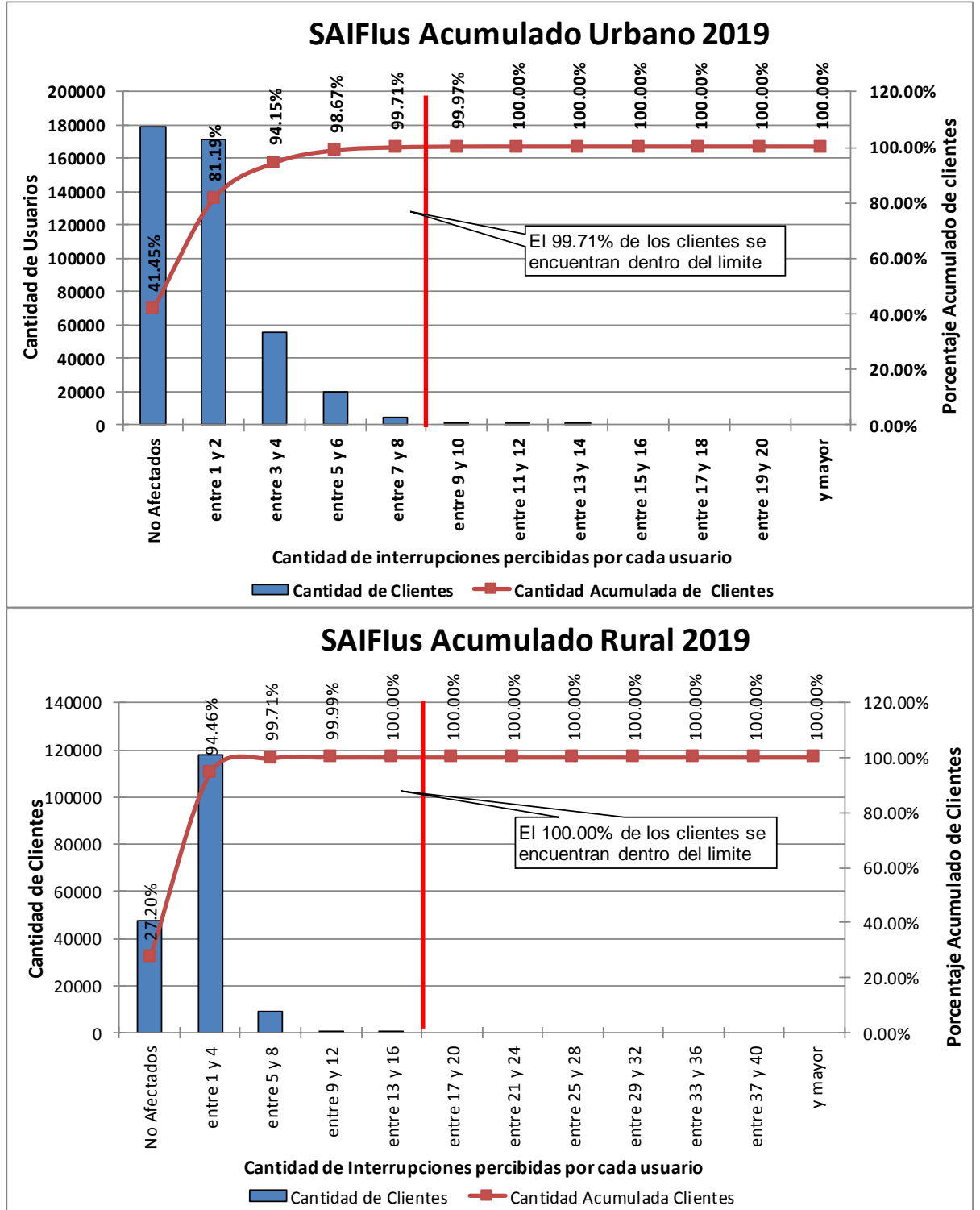
SAIDI Acumulado Rural 2019



2.2. INDICADORES INDIVIDUALES

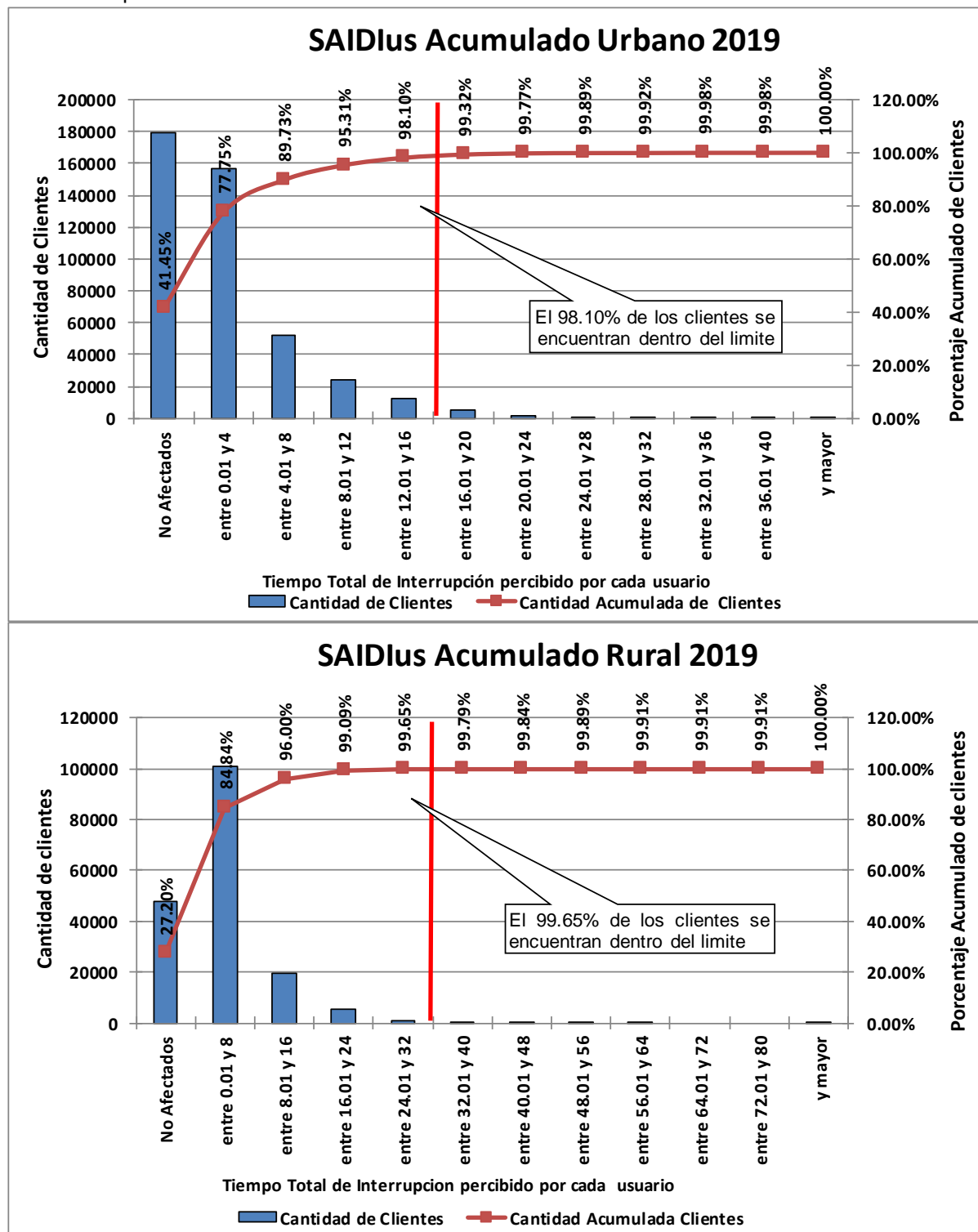
2.2.1. Índice de Frecuencia de Interrupción por Usuario (SAIFlus)

El Índice de Frecuencia de Interrupción por Usuario (SAIFlus) es un valor particular para cada uno de los usuarios de la empresa distribidora y representa la cantidad de interrupciones percibidas por el usuario en el período analizado.



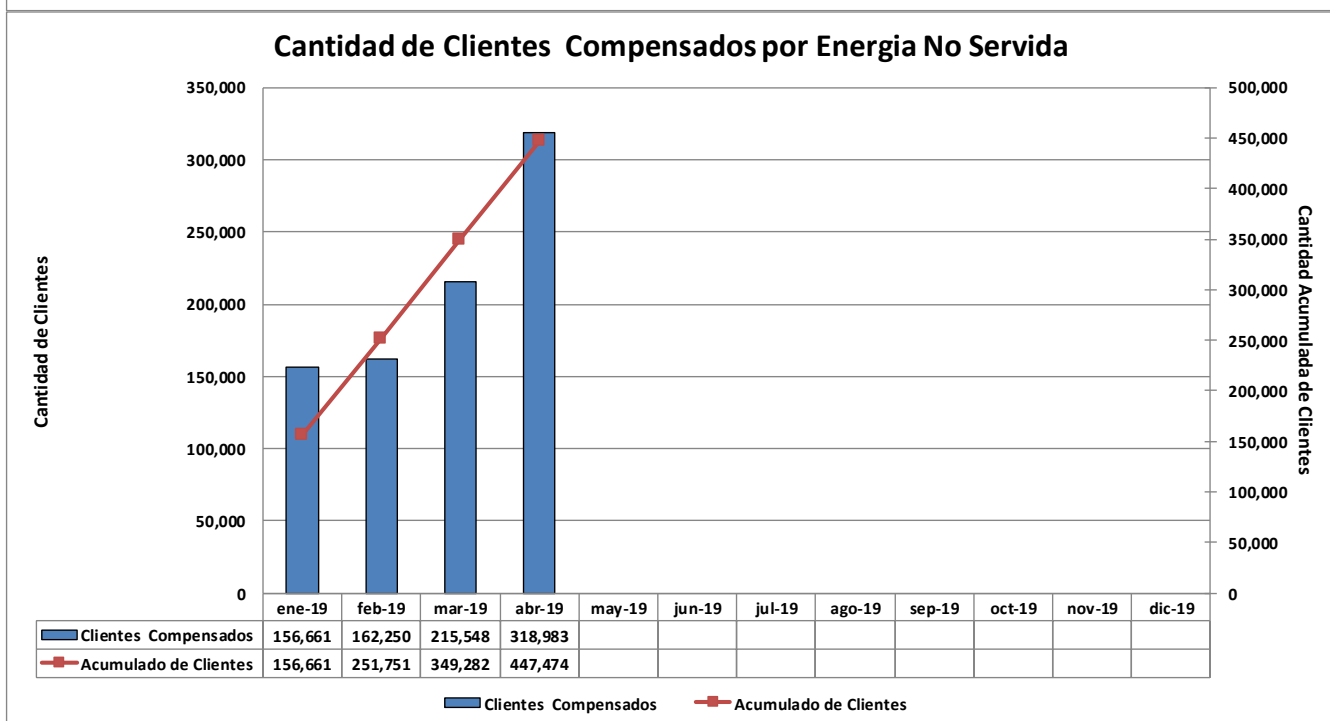
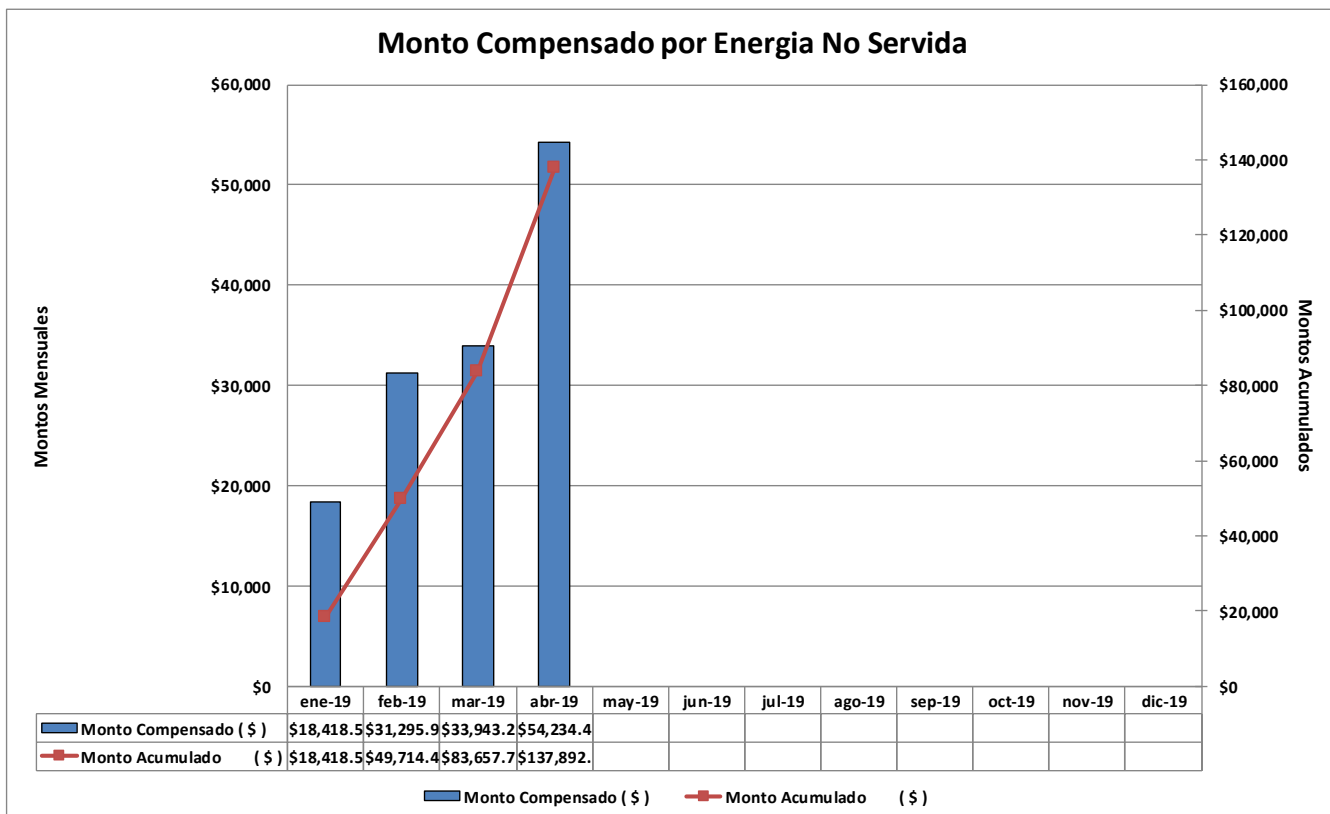
2.2.2. Índice de Duración de Interrupción por Usuario (SAIDIus)

El Índice de Duración de Interrupción por Usuario (SAIDIus) es un valor particular para cada uno de los usuarios de la empresa distribidora y representa el tiempo total, medido en horas, que el cliente estuvo sin suministro en el período analizado.



2.3. Compensación por Energía No Servida (ENS)

La compensación por Energía No Entregada, considera el valor monetario que cada empresa distribuidora debe compensar a sus usuarios finales, por todas aquellas interrupciones que los afectaron.



2.4. Resumen de Indicadores de Calidad del Servicio Técnico

Indicadores Globales Acumulados de Servicio Técnico CAESS.

Indicador	FMIK				TTIK				SAIFI				SAIDI				ENS
	Urbano		Rural		Urbano		Rural		Urbano		Rural		Urbano		Rural		Global
Tipo	sfm	tot	sfm	tot	sfm	tot	sfm	tot	sfm	tot	sfm	tot	sfm	tot	sfm	tot	\$
Limite	5	N/A	12	N/A	10	N/A	24	N/A	7	N/A	12	N/A	14	N/A	24	N/A	
ene-19	0.15	0.19	0.30	0.30	0.22	0.29	0.55	0.56	0.22	0.27	0.31	0.32	0.36	0.44	0.59	0.60	\$18,418.57
feb-19	0.40	0.48	0.49	0.52	0.57	0.69	1.17	1.23	0.55	0.64	0.53	0.56	0.91	1.02	1.22	1.30	\$31,295.91
mar-19	0.56	0.69	0.73	0.98	0.96	1.16	1.82	2.13	0.81	0.96	0.79	1.03	1.57	1.79	1.96	2.28	\$33,943.29
abr-19	0.89	1.07	1.42	1.72	1.55	1.81	3.46	3.81	1.32	1.55	1.53	1.82	2.60	2.92	3.67	4.04	\$54,234.48
may-19	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	\$0.00
jun-19	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	\$0.00
jul-19	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	\$0.00
ago-19	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	\$0.00
sep-19	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	\$0.00
oct-19	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	\$0.00
nov-19	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	\$0.00
dic-19	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	\$0.00

SAIFlus Acumulado Rural

Rango	Cantidad Acumulada Clientes
No Afectados	27.20%
entre 1 y 4 interrupciones	94.46%
entre 5 y 8 interrupciones	99.71%
entre 9 y 12 interrupciones	99.99%
entre 13 y 16 interrupciones	100.00%
entre 17 y 20 interrupciones	100.00%
entre 21 y 24 interrupciones	100.00%
entre 25 y 28 interrupciones	100.00%
entre 29 y 32 interrupciones	100.00%
entre 33 y 36 interrupciones	100.00%
entre 37 y 40 interrupciones	100.00%
y mayor	100.00%

SAIFlus Acumulado Urbano

Rango	Cantidad Acumulada de Clientes
No Afectados	41.45%
entre 1 y 2 interrupciones	81.19%
entre 3 y 4 interrupciones	94.15%
entre 5 y 6 interrupciones	98.67%
entre 7 y 8 interrupciones	99.71%
entre 9 y 10 interrupciones	99.97%
entre 11 y 12 interrupciones	100.00%
entre 13 y 14 interrupciones	100.00%
entre 15 y 16 interrupciones	100.00%
entre 17 y 18 interrupciones	100.00%
entre 19 y 20 interrupciones	100.00%
y mayor	100.00%

SAIDlus Acumulado Rural

Rango	Cantidad Acumulada Clientes
No Afectados	27.20%
entre 0.01 y 8 horas	84.84%
entre 8.01 y 16 horas	96.00%
entre 16.01 y 24 horas	99.09%
entre 24.01 y 32 horas	99.65%
entre 32.01 y 40 horas	99.79%
entre 40.01 y 48 horas	99.84%
entre 48.01 y 56 horas	99.89%
entre 56.01 y 64 horas	99.91%
entre 64.01 y 72 horas	99.91%
entre 72.01 y 80 horas	99.91%
y mayor	100.00%

SAIDlus Acumulado Urbano

Rango	Cantidad Acumulada de Clientes
No Afectados	41.45%
entre 0.01 y 4 horas	77.75%
entre 4.01 y 8 horas	89.73%
entre 8.01 y 12 horas	95.31%
entre 12.01 y 16 horas	98.10%
entre 16.01 y 20 horas	99.32%
entre 20.01 y 24 horas	99.77%
entre 24.01 y 28 horas	99.89%
entre 28.01 y 32 horas	99.92%
entre 32.01 y 36 horas	99.98%
entre 36.01 y 40 horas	99.98%
y mayor	100.00%

3. CALIDAD DE PRODUCTO TECNICO

3.1. RESUMEN CAMPAÑA DE PRODUCTO TÉCNICO

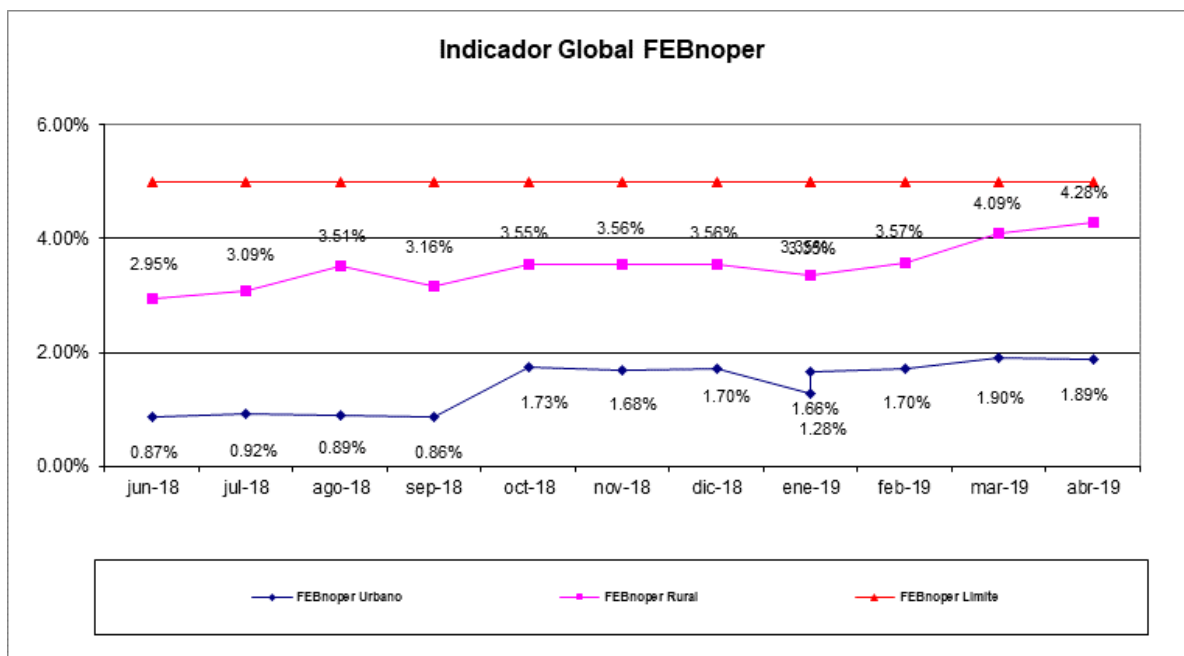
La calidad del producto suministrado es evaluada mediante una campaña de medición permanente realizada por la empresa distribuidora y supervisada por la SIGET con el objetivo de identificar y corregir, siempre que sea factible, las deficiencias en la calidad del producto relacionada con la regulación de tensión, distorsión armónica y flicker.

Concepto	Cantidad			
	Campaña de regulación BT	Campaña de regulación MT	Campaña de perturbaciones (Armónicos)	Campaña de perturbaciones (Flickers)
Cientes remitidos por SIGET	125	42	8	8
Mediciones realizadas	91	22	10	10
Mediciones con sustitución	0	13	0	0
Mediciones con repetición	0	0	0	0
Mediciones pendientes	17	18	3	2
Mediciones Válidas	83	19	7	8
Mediciones no válidas (código 002 y 006)	5	2	0	0
Mediciones no válidas (código 004)	3	1	0	0
Mediciones dentro de tolerancia	68	16	1	3
Mediciones fuera de tolerancia	15	3	6	5
Registros totales	57131	12722	10612	11710
Registros válidos	57083	12717	10104	11629
Registros no válidos	48	5	508	81
Registros validados dentro de tolerancia	54990	12645	7760	10769
Registros validos fuera de tolerancia	2093	72	2344	860
Porcentaje de registros dentro de tolerancia	96.33%	99.43%	76.80%	92.60%
Porcentaje de registros fuera de tolerancia	3.67%	0.57%	23.20%	7.40%

3.2. FEBNOPER ACUMULADO EN VENTANA MÓVIL DE DOCE MESES

La Frecuencia Equivalente fuera de los Límites Admisibles (FebNoPer) representa la frecuencia promedio con la que el nivel de voltaje se aparta de los límites admisibles establecidos en la normativa de calidad, debiendo ser menor o igual al 5% de los registros válidos recolectados por medio de las mediciones de los últimos doce meses en la campaña de regulación del voltaje.

	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18	ene-19	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19
Reg Totales Validos	290393	289063	289086	275642	276338	270033	266504	260045	267145	264888	268390	285404
Reg validos dentro tolerancia	287871	286402	286517	273263	271547	265501	261964	255857	262704	260377	263290	280016
Reg validos fuera de tolerancia	2522	2661	2569	2379	4791	4532	4540	4188	4441	4511	5100	5388
FEBper Urbano	99.13%	99.08%	99.11%	99.14%	98.27%	98.32%	98.30%	98.39%	98.34%	98.30%	98.10%	98.11%
FEBnoper Urbano	0.87%	0.92%	0.89%	0.86%	1.73%	1.68%	1.70%	1.61%	1.66%	1.70%	1.90%	1.89%
Reg Totales Validos	592524	574957	564533	562693	544450	540417	539983	532346	522460	532830	545955	529728
Reg validos dentro tolerancia	575043	557173	544705	544904	525112	521202	520785	514503	504934	513785	523627	507058
Reg validos fuera de tolerancia	17481	17784	19828	17789	19338	19215	19198	17843	17526	19045	22328	22670
FEBper Rural	97.05%	96.91%	96.49%	96.84%	96.45%	96.44%	96.44%	96.65%	96.65%	96.43%	95.91%	95.72%
FEBnoper Rural	2.95%	3.09%	3.51%	3.16%	3.55%	3.56%	3.56%	3.35%	3.35%	3.57%	4.09%	4.28%
Reg Totales Validos	882917	864020	853619	838335	820788	810450	806487	792391	789605	797718	814345	815132
Reg validos dentro tolerancia	862914	843575	831222	818167	796659	786703	782749	770360	767638	774162	786917	787074
Reg validos fuera de tolerancia	20003	20445	22397	20168	24129	23747	23738	22031	21967	23556	27428	28058
FEBper CAESS	97.73%	97.63%	97.38%	97.59%	97.06%	97.07%	97.06%	97.22%	97.22%	97.05%	96.63%	96.56%
FEBnoper CAESS	2.27%	2.37%	2.62%	2.41%	2.94%	2.93%	2.94%	2.78%	2.78%	2.95%	3.37%	3.44%



3.3. OBSERVACIONES Y EVENTOS OCURRIDOS EN EL PROCESO DE MEDICIÓN

Se envían **109** mediciones de las **137** que fueron confirmadas a SIGET previamente para el mes de **ABRIL 2019**; **088** corresponden a baja tensión de las cuales 083 son válidas y **21** a media tensión de las cuales 19 son válidas, por lo que no se cumple con las mediciones indicadas en la Normativa de Calidad del Servicio.

Observaciones y eventos ocurridos en el proceso de medición de BT:

- Las mediciones con código SIGET AR142019038, AR14201949 y AR142019059 no se pudieron descargar los archivos (Cod. 004), se medirán lo más pronto posible.
- Las mediciones con ID SIGET AR142019002, AR142019008, AR142019052, AR142019074 y AR142019082 resultaron con bajos intervalos, se volverán a medir lo más pronto posible.
- Las mediciones con ID SIGE AR142019011, AR142019025, AR142019029, AR142019031, AR142019034, AR142019039, AR142019058, AR142019068 y AR142019094 fallaron los equipos a la hora de instalarse, quedan pendientes de medirse lo más pronto posible.

Observaciones y eventos ocurridos en el proceso de medición de MT:

- La medición con ID SIGET AR142019206 no pudo descargarse el archivo (Cod. 004), se volverá a medir lo más pronto posible.
- Los clientes con ID SIGET AR142019207 y AR142019232 resultaron con bajos intervalos (cod. 002), se volverán a medir lo más pronto posible.
- Las mediciones con ID SIGET AR142019201, AR14201902, AR142019210, AR142019231, AR142019240, AR142019241, AR142019242, AR142019243, AR142019244, AR142019245, AR142019246, AR142019247, AR142019248, AR142019249 y AR142019250 fallaron los

equipos a la hora de instalarse y no pudieron enviarse de nuevo a medir, se medirán lo más pronto posible.

- Las mediciones con código SIGET AR142019216 y AR142019221 estan de baja, se medirán en su lugar los usuarios alternativos AR142019243 y AR14209244 respectivamente.
- Las mediciones con ID SIGET AR142019204, Ar142019215 y Ar142019228 resultaron con local cerrado, semedirán en su lugar los usuarios alternativos AR142019238, AR142019242 y AR142019249 respectivamente.
- El cliente con ID SIGET AR142019226 no permitió instalar, se medirá en su lugar al usuario alternativo AR142019245.
- La medición con ID SIGET AR142019227 resultó con riesgo eléctrico, se medirá en su lugar el usuario alternativo AR142019246.
- Los clientes con ID SIGET AR142019236, AR142019237 y AR142019239 resultaron con tap interno, se medirán en su lugar los usuarios alternativos AR142019248, AR142019249 y AR142019250.
- Los cliente con ID AR142019208, AR142019209 y AR142019212 resultaron en zonas peligrosas, se medirán en su lugar los usuarios alternativos AR142019239, AR142019240 y AR142019241 respectivamente.

Observaciones y eventos ocurridos en el proceso de Perturbaciones de Usuarios:

Se realizaron un total de 15 de las 20 mediciones que fueron confirmadas a SIGET previamente para el mes de ABRIL de 2019; 07 corresponden a la campaña de Armónicos; 08 corresponden a la campaña de Flicker por lo tanto no se cumplió con las mediciones indicadas en la Normativa de Calidad del Servicio.

Las mediciones ID_SIGET AA142019031O00, AA142019051O00, AA142019061O00, AA142019072O00, AA142019081O00, AA142019091O00, AF142019011O00, AF142019052O00, AF142019062O00, AF142019081O00 y AF142019102O00 resultaron validas penalizadas, por lo que seguirá el proceso de búsqueda del o los usuarios perturbadores.

Las mediciones ID_SIGET AA142019011O00, AF142019031O00, AF142019071O00 y AF142019091O00 resultaron válidas.

Las mediciones ID_SIGET AA142019021O00, AA142019041O00, AA142019102O00, AF142019021O00 y AF142019041O00 no fueron procesadas por falla de equipo al momento de extraer datos de la memoria, por lo que se instalaran nuevamente.

3.3.1. Detalle de repeticiones por mediciones inválidas

Código SIGET	Estado Medición	Nombre Usuario	Fecha Planificada	Fecha Medición Inválida	Fecha Repetición
AR142019002	2	Mario Antonio Landaverde Artiga	2/4/2019	2/4/2019	11/6/2019

Compañía de Alumbrado Eléctrico de San Salvador, S.A. de C.V.

AR142019008	2	Jose Pedro Beltran	2/4/2019	3/4/2019	11/6/2019
AR142019038	4	Hilario Carpio	9/4/2019	9/4/2019	11/6/2019
AR142019049	4	Jose Esmindo Mancía Chacón	9/4/2019	9/4/2019	11/6/2019
AR142019052	2	Angel Matute Martinez	9/4/2019	9/4/2019	11/6/2019
AR142019059	4	María Hilda Figueroa Cartagena	9/4/2019	9/4/2019	11/6/2019
AR142019074	2	Amalia Portillo De Rivera	22/4/2019	23/4/2019	11/6/2019
AR142019082	2	Teresa De Jesús Rivera Landaverde	22/4/2019	23/4/2019	11/6/2019
AR142019206	4	Jose Elías Escobar Romero	1/4/2019	1/4/2019	11/6/2019
AR142019207	2	Misión Bautista Internacional De El Salvador	1/4/2019	2/4/2019	11/6/2019
AR142019232	2	El Salvador Comité De Proyección Social	1/4/2019	1/4/2019	11/6/2019

3.3.2. Detalle de sustituciones

Código SIGET	Nombre De Usuario	Fecha Planificada	Fecha Real	Sustitución al código SIGET	Justificación
AR142019238	Alcaldía Municipal De San Salvador	1/4/2019	1/4/2019	AR142019204	local cerrado
AR142019239	Alcaldía Municipal De San Salvador	Alternativo	tap int	AR142019208	Zona peligrosa
AR142019240	Tecunsal	Alternativo	Pend med	AR142019209	Zona peligrosa
AR142019241	Avícola Salvadoreña	Alternativo	Pend med	AR142019212	Zona peligrosa
AR142019242	Textufil	Alternativo	Pend med	AR142019215	local cerrado
AR142019243	Industrias La Constancia	Alternativo	Pend med	AR142019216	DE BAJA
AR142019244	Fundación Pablo Tesak	Alternativo	Pend med	AR142019221	DE BAJA
AR142019245	Ministerio De Educación	Alternativo	Pend med	AR142019226	NPI
AR142019246	Al Forno	Alternativo	Pend med	AR142019227	Riesgo
AR142019247	Servicio Agrícola Salvadoreño	Alternativo	Pend med	AR142019228	local cerrado
AR142019248	Alcaldía Municipal De San Salvador	Alternativo	Pend med	AR142019236	tap int
AR142019249	Esso Standard Oil	Alternativo	Pend med	AR142019237	tap int

AR142019250	Alcaldía Municipal De San Salvador	Alternativo	Pend med	AR142019239	tap int
-------------	------------------------------------	-------------	----------	-------------	---------

3.3.3. Detalle de Incumplimientos en la fecha de colocación del equipo de medición

Código SIGET	Nombre	Confirmación	Fecha Real	Observación
AR142019011	Maritza Del Carmen Gonzales	9/4/2019	Pend med	Falla de equipo
AR142019015	Israel Cruz Hernandez	2/4/2019	10/4/2019	Falla de equipo
AR142019023	Jorge Alberto Perez Bolaños	2/4/2019	3/4/2019	Falla de equipo
AR142019024	Jose Antonio Guevara	2/4/2019	3/4/2019	Falla de equipo
AR142019025	Napoleón E Figueroa Aguilar	2/4/2019	Pend med	Falla de equipo
AR142019029	Victor Manuel Murillo Lopez	9/4/2019	Pend med	Falla de equipo
AR142019030	Andrés Antonio Romero Santamaría	9/4/2019	10/4/2019	Falla de equipo
AR142019031	Reina Bertila Álvarez	9/4/2019	Pend med	Falla de equipo
AR142019032	Alfonso De Jesús Acosta	9/4/2019	10/4/2019	Falla de equipo
AR142019033	Rosalba Del Carmen Cuellar Alas	9/4/2019	10/4/2019	Falla de equipo
AR142019034	Luis Alberto Monge Sánchez	9/4/2019	Pend med	Falla de equipo
AR142019035	Vilma Julia Salaverria	9/4/2019	10/4/2019	Falla de equipo
AR142019036	Juana Castro De Serrano	9/4/2019	10/4/2019	Falla de equipo
AR142019037	David Antonio Medrano Benitez	9/4/2019	10/4/2019	Falla de equipo
AR142019039	Antonia Sánchez Viuda De Perez	9/4/2019	Pend med	Falla de equipo
AR142019040	Montemoriah Iglesia Evangélica	9/4/2019	10/4/2019	Falla de equipo
AR142019045	Manuel Antonio Sol Torres	9/4/2019	10/4/2019	Falla de equipo
AR142019058	Raúl Aguilar Landaverde	9/4/2019	Pend med	Falla de equipo

Compañía de Alumbrado Eléctrico de San Salvador, S.A. de C.V.

AR142019061	Miguel Angel Escobar	9/4/2019	23/4/2019	Falla de equipo
AR142019062	Rodolfo Antonio Flores Lemus	22/4/2019	23/4/2019	Falla de equipo
AR142019063	Andrés Abelino Martínez Méndez	22/4/2019	23/4/2019	Falla de equipo
AR142019064	Herminio Rodríguez Ochoa	22/4/2019	23/4/2019	Falla de equipo
AR142019065	María Concepción Rivera De Lemus	22/4/2019	23/4/2019	Falla de equipo
AR142019067	Dina Raquel Flores Tejada	22/4/2019	23/4/2019	Falla de equipo
AR142019068	Milton Ochoa Lopez	22/4/2019	Pend med	Falla de equipo
AR142019069	Dilma Deisy Rodríguez Flores	22/4/2019	23/4/2019	Falla de equipo
AR142019070	María Vilma Villanueva Huezo	22/4/2019	23/4/2019	Falla de equipo
AR142019071	Rosa Melida Mesas Mata	22/4/2019	23/4/2019	Falla de equipo
AR142019072	Santiago Flores Mancia	22/4/2019	23/4/2019	Falla de equipo
AR142019073	María Félix Rodríguez Ochoa	22/4/2019	23/4/2019	Falla de equipo
AR142019074	Amalia Portillo De Rivera	22/4/2019	23/4/2019	Falla de equipo
AR142019075	María Vilma Villanueva Huezo	22/4/2019	23/4/2019	Falla de equipo
AR142019076	Rosa Delia Flores De Tejada	22/4/2019	23/4/2019	Falla de equipo
AR142019077	Isidro Portillo Lemus	22/4/2019	23/4/2019	Falla de equipo
AR142019078	Omar Eli Hernandez	22/4/2019	23/4/2019	Falla de equipo
AR142019079	Livida Consuelo Valle Maldonado	22/4/2019	23/4/2019	Falla de equipo
AR142019080	Ángela Perez De Garcia	22/4/2019	23/4/2019	Falla de equipo
AR142019081	Eusebio Rivera Valle	22/4/2019	23/4/2019	Falla de equipo
AR142019082	Tereza De Jesús Rivera Landaverde	22/4/2019	23/4/2019	Falla de equipo
AR142019094	María Magdalena Guardado	22/4/2019	Pend med	Falla de equipo

Compañía de Alumbrado Eléctrico de San Salvador, S.A. de C.V.

AR142019201	Gasolinera Shell Ilobasco	1/4/2019	Pend med	Falla de equipo
AR142019202	Ministerio De Salud Publica Y Asistencia Social	1/4/2019	Pend med	Falla de equipo
AR142019203	Ministerio De Salud Publica Y Asistencia Social	1/4/2019	22/4/2019	Falla de equipo
AR142019204	Telemovil El Salvador	1/4/2019	local cerrado	Local cerrado
AR142019205	Asociación Scout De El Salvador	1/4/2019	3/4/2019	No se encontró encargado de subestación
AR142019207	Misión Bautista Internacional De El Salvador	1/4/2019	2/4/2019	No se encontró encargado de subestación
AR142019208	Sara Guirola Erroa	1/4/2019	zona peligrosa	No permitieron instalar
AR142019209	Administradora De Pozos	1/4/2019	zona peligrosa	Zona peligrosa
AR142019210	Porcicultores Unidos	1/4/2019	Pend med	Falla de equipo
AR142019212	Anda	1/4/2019	zona peligrosa	Zona peligrosa
AR142019215	Telecom Personal	1/4/2019	local cerrado	Local cerrado
AR142019221	Inversiones Simco	1/4/2019	de baja	de baja
AR142019226	Embajada De Brasil	1/4/2019	NPI	No permitieron instalar
AR142019227	Pastrana	1/4/2019	Riesgo	Riesgo
AR142019228	Anda	1/4/2019	local cerrado	Local cerrado
AR142019231	Ministerio De Educación	1/4/2019	Pend med	Falla de equipo
AR142019236	Banco Agrícola	1/4/2019	tap int	Tap int
AR142019237	Tecsa	1/4/2019	tap int	Tap int

3.3.4. Detalle de Incumplimientos en la fecha de colocación del equipo de medición (perturbaciones)

Código SIGET	Nombre	Confirmación	Fecha Real	Observación

3.4. Detalle de remediciones realizadas

Nombre Archivo	Nombre Usuario	Fecha Inicio	Fecha Instalación de la Remediación	Cantidad de días transcurridos	Acciones Correctivas Ejecutadas

4. CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

4.1. INDICADORES GLOBALES

4.1.1. Conexiones de Servicio (COSE).

El indicador de Conexiones de Servicio (COSE) es el porcentaje de conexiones de servicios realizadas dentro de los plazos garantizados a los clientes cuya conexión no requería modificación de la red de distribución.

COSE GLOBAL ACUMULADO 2019

Densidad Demografica	Ene-19	Feb-19	Mar-19	Abr-19									Limite SIGET
ALTA	96.69	95.14	96.96	97.85									97
MEDIA	98.54	99.28	99.51	99.62									97
BAJA	97.46	98.80	99.13	99.36									95

4.1.2. Usuarios Reconectados Después de una Interrupción (USRE)

El indicador de usuarios Reconectados después de una Interrupción (USRE) es el porcentaje de usuarios finales que sufrieron una interrupción y que fueron repuestos dentro los plazos garantizados a cada usuario.

USRE GLOBAL ACUMULADO 2019

Densidad Demografica	Ene-19	Feb-19	Mar-19	Abr-19									Limite SIGET
ALTA	75.74	80.56	82.90	84.47									97
MEDIA	91.48	89.00	87.34	86.15									97
BAJA	91.41	89.51	90.25	91.48									95

4.1.3. Porcentaje de Errores en la Facturación (IPE)

El Porcentaje de Errores en la Facturación (IPE) es el porcentaje de rectificaciones de facturas emitidas, sin discriminación por tarifa, realizadas por la empresa distribuidora en las facturas emitidas mensualmente.

IPE GLOBAL ACUMULADO 2019

INDICADOR	Ene-19	Feb-19	Mar-19	Abr-19									Limite Siget
IPE	0.05	0.04	0.04	0.05									3

4.1.4. Porcentaje de Facturación Estimada (IFE)

El Porcentaje de Facturación Estimada (IFE) es el porcentaje de facturaciones estimadas debido a errores de lectura o por no haber tomado la lectura del medidor.

IFE GLOBAL ACUMULADO 2019

Densidad Demografica	Ene-19	Feb-19	Mar-19	Abr-19									Limite SIGET
ALTA	0.17	0.16	0.25	0.21									2
MEDIA	0.22	0.18	0.16	0.15									3
BAJA	0.21	0.17	0.15	0.14									5

4.1.5. Porcentaje de Reclamos por Usuario (PRU)

El Porcentaje de Reclamos por Usuario (PRU) es el porcentaje de reclamos procedentes recibidos en el año respecto al total de usuarios de la empresa distribuidora, los reclamos considerados pueden ser por interrupciones del servicio, inconvenientes en el nivel de tensión o por problemas comerciales que dan lugar a los indicadores PRUi, PRUt y PRUc respectivamente.

PRU GLOBAL ACUMULADO 2019

INDICADOR	Ene-19	Feb-19	Mar-19	Abr-19									Limite Siget
PRUc	0.15	0.29	0.43	0.59									2
PRUi	0.70	1.46	2.33	3.52									3
PRUt	0.04	0.06	0.10	0.13									3

4.1.6. Tiempo Promedio de Procesamiento (TPA)

El Tiempo Promedio de Procesamiento (TPA) es la cantidad de días que, en promedio, demora un reclamo en ser resuelto.

TPA GLOBAL ACUMULADO 2019

INDICADOR	Ene-19	Feb-19	Mar-19	Abr-19									Limite Siget
TPA	1.40	2.06	1.85	1.67									10

4.1.7. Porcentaje de Resolución (PRA)

El Porcentaje de Resolución (PRA) es el porcentaje de los reclamos procedentes resueltos respecto al total de reclamos procedentes recibidos en el período de control.

PRA GLOBAL ACUMULADO 2019

INDICADOR	Ene-19	Feb-19	Mar-19	Abr-19									Limite Siget
PRA.	98.38	99.84	99.58	98.74									95

4.1.8. Reconexiones de Suministro (RCSU)

El Indicador de Reconexiones de Suministro (RCSU) es el porcentaje de reconexiones de servicios suspendidos por falta de pago que son realizados dentro de los plazos garantizados a cada usuario.

RCSU GLOBAL ACUMULADO 2019

Densidad Demografica	Ene-19	Feb-19	Mar-19	Abr-19									Limite SIGET
ALTA	98.27	98.56	98.89	99.23									97
MEDIA	98.75	99.15	99.22	99.37									97
BAJA	97.64	98.72	98.96	99.09									95

4.1.9. Respuesta a las Consultas de los Usuarios (RCUS)

El Indicador de Respuesta a las Consultas de los Usuarios (RCUS) es el porcentaje de consultas respondidas por escrito dentro de los plazos garantizados a cada usuario respecto al total de consultas escritas recibidas por la empresa distribuidora.

RCUS GLOBAL ACUMULADO 2019

INDICADOR	Ene-19	Feb-19	Mar-19	Abr-19									Limite Siget
RCUS	100.00	100.00	100.00	100.00									98

4.1.10. Precisión Promedio de los Equipos de Medición Encontrado (PEe).

El Indicador PEe, es el promedio aritmético de los Registros de Porcentaje Promedio (RPP), encontrados en los medidores que han sido seleccionados como muestra en la campaña para el control de los equipos de medición, en el año de control.

PEe GLOBAL ACUMULADO 2019

INDICADOR	Ene-19	Feb-19	Mar-19	Abr-19									Limite Siget
PEE	-1.27	-0.73	-1.73	-0.71									3

4.1.11. Precisión Promedio de los Equipos de Medición Dejado (PEd).

El Indicador PEd, es el promedio aritmético de los Registros de Porcentaje Promedio (RPP), dejados en los medidores que han sido seleccionados como muestra en la campaña para el control de los equipos de medición, en el año de control.

PEd GLOBAL ACUMULADO 2019

INDICADOR	Ene-19	Feb-19	Mar-19	Abr-19									Limite Siget
PED	-1.17	-0.73	-1.73	-0.68									3

4.1.12. Porcentaje de Equipos de Medición Fuera de Tolerancia (PEFT)

El Indicador PEFT es el porcentaje que resulta de la cantidad de equipos de medición cuyos Registros de Porcentaje Promedio (RPP), encontrados en los equipos verificados que tienen una desviación superior a los límites establecidos.

Compañía de Alumbrado Eléctrico de San Salvador, S.A. de C.V.

PEFT GLOBAL ACUMULADO 2019

INDICADOR	Ene-19	Feb-19	Mar-19	Abr-19									Limite Siget
PEFT	0.36	0.33	0.31	0.54									3

4.2. INDICADORES INDIVIDUALES

4.2.1.conexiones de servicio (COSE)

El Indicador Individual de Conexiones de Servicios (COSE) difiere del indicador global en que es propio de cada trámite y su trasgresión genera una compensación al usuario afectado que es aplicada al usuario dos meses después de haberse dado el incumplimiento.

Estadísticas relacionadas al COSE individual

	Ene-19	Feb-19	Mar-19	Abr-19									ACUMULADO
Total de Nuevos Servicios	1,033	1,186	965	1,058									0
Total de Incumplimientos	21	11	0	0									0
Total de Compensaciones	\$498.96	\$178.49	\$0.00	\$0.00									\$0.00

4.2.2.Reconexiones de Suministro (RCSU)

El Indicador Individual de Reconexiones de Suministro (RCSU) difiere del indicador global en que es propio de cada trámite y su trasgresión genera una compensación al usuario afectado que es aplicada al usuario dos meses después de haberse dado el incumplimiento.

Estadísticas relacionadas al RCSU individual

	Ene-19	Feb-19	Mar-19	Abr-19									ACUMULADO
Total de Reconexiones	3,157	2,602	2,575	3,052									0
Total de Incumplimientos	48	14	14	4									0
Total de Compensaciones	\$548.31	\$39.25	\$46.20	\$7.53									\$0.00

4.2.3.Usuarios Reconectados Después de una Interrupción (USRE)

El Indicador Individual de usuarios Reconectados Después de una Interrupción (USRE) difiere del indicador global en que es propio de cada trámite y su trasgresión genera una compensación al usuario afectado que es aplicada al usuario dos meses después de haberse dado el incumplimiento.

Estadísticas relacionadas al USRE individual

	Ene-19	Feb-19	Mar-19	Abr-19									ACUMULADO
Total de Reclamos por Interrupción	3,157	3,311	3,908	5,737									0
Total de Incumplimientos	315	405	481	704									0
Total de Compensaciones	\$2,415.57	\$9,554.09	\$4,862.48	\$12,420.17									\$0.00

Nota: En el total de reclamos por interrupción no se incluyen reclamos por interrupciones externas o programadas

4.2.4. Estimaciones en la facturación (CFFE)

El Indicador Individual de Estimaciones en la Facturación (CFFE) difiere del indicador global (IFE) en que es propio de cada trámite y su trasgresión genera una compensación al usuario afectado que es aplicada al usuario dos meses después de haberse dado el incumplimiento.

Estadísticas relacionadas al CFFE individual

	Ene-19	Feb-19	Mar-19	Abr-19									ACUMULADO
Total de Facturas Estimadas	1,214	861	1,238	597									0
Total de Incumplimientos	0	0	0	0									0
Total de Compensaciones	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00									\$0.00

4.2.5. Tiempo de Resolución de Reclamos Comerciales (TRRC)

El Indicador Individual de Tiempo de Resolución de Reclamos Comerciales (TRRC) difiere del indicador global (TPA) en que es propio de cada trámite y su trasgresión genera una compensación al usuario afectado que es aplicada al usuario dos meses después de haberse dado el incumplimiento.

Estadísticas relacionadas al TRRC individual

	Ene-19	Feb-19	Mar-19	Abr-19									ACUMULADO
Total de Reclamos Comerciales	1,681	1,827	2,143	2,062									0
Total de Incumplimientos	32	50	82	80									0
Total de Compensaciones	\$249.45	\$742.83	\$638.17	\$1,108.18									\$0.00

4.2.6. Respuesta a las Consultas de los Usuarios (RCUS)

El Indicador Individual de Respuesta a las Consultas de los Usuarios (RCUS) difiere del indicador global en que es propio de cada trámite y su trasgresión genera una compensación al usuario afectado que es aplicada al usuario dos meses después de haberse dado el incumplimiento.

Estadísticas relacionadas al RCUS individual

	Ene-19	Feb-19	Mar-19	Abr-19									ACUMULADO
Total de Consultas	0	0	2	2									0
Total de Incumplimientos	0	0	0	0									0
Total de Compensaciones	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00									\$0.00

4.2.7. Información a los Usuarios Acerca de las Interrupciones Programadas (INPR)

El Indicador de Información a los Usuarios Acerca de las Interrupciones Programadas (INPR) mide la oportuna notificación a los usuarios acerca de las interrupciones programadas.

Estadísticas relacionadas al INPR individual

	Ene-19	Feb-19	Mar-19	Abr-19									ACUMULADO
Total de Interrupciones Programadas	53	45	45	25									0
Total de Incumplimientos	0	0	0	0									0
Total de Compensaciones	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00									\$0.00

4.2.8.Reclamos por Inconvenientes con el Nivel de Tensión (RETE)

El Indicador de Reclamos por Inconvenientes en el Nivel de Tensión (RETE) verifica el cumplimiento de las inspecciones y respuestas escritas dentro de los plazos establecidos en la normativa de calidad.

Estadísticas relacionadas al RETE individual

	Ene-19	Feb-19	Mar-19	Abr-19									ACUMULADO
Reclamos por Inconvenientes en la Tensión	255	250	249	274									0
Incumplimientos en Inspecciones	1	2	6	6									0
Incumplimientos en Respuestas Escritas	12	59	2	22									0
Total de Compensaciones	\$107.67	\$605.92	\$25.66	\$408.13									\$0.00

4.2.9.Reclamos por Inconvenientes con el Funcionamiento del Medidor (REME)

El Indicador de Reclamos por Inconvenientes en el Funcionamiento del Medidor (REME) verifica el cumplimiento de las inspecciones y respuestas escritas dentro de los plazos establecidos en la normativa de calidad.

Estadísticas relacionadas al REME individual

	Ene-19	Feb-19	Mar-19	Abr-19									ACUMULADO
Reclamos por Inconvenientes en el Medidor	130	116	185	166									0
Incumplimientos en Inspecciones	10	19	2	1									0
Incumplimientos en Respuestas Escritas	0	0	0	0									0
Total de Compensaciones	\$135.66	\$37.33	\$4.14	\$1.20									\$0.00

4.2.10. Registros de Porcentaje Promedio (RPP)

El indicador individual de la precisión del equipo de medición de cada usuario será definido como el Registro de Porcentaje Promedio (RPP) descrito en la Metodología para el Control de los Equipos de Medición.

Estadísticas relacionadas al RPP individual

	Ene-19	Feb-19	Mar-19	Abr-19									ACUMULADO
Total de Compensaciones	\$11.38	\$0.00	\$106.39	\$0.00									\$0.00

4.2.11. Exactitudes de los Equipos de Medición

La exactitud de la precisión de los equipos de medición se verifican por medio de muestreos mensuales de los diferentes lotes de que componen el total del parque de medidores de la empresa distribuidora.

Compañía de Alumbrado Eléctrico de San Salvador, S.A. de C.V.

	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19								
Cantidad de comprobaciones realizadas	0	0	0	92	0	0	0	0	0	0	0	0
Cantidad de medidores con exactitud fuera de límite con carga baja	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cantidad de medidores con exactitud fuera de límite con carga baja (Sustituidos)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cantidad de medidores con exactitud fuera de límite con carga baja (Regulados)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cantidad de medidores con exactitud fuera de límite con carga alta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cantidad de medidores con exactitud fuera de límite con carga alta (Sustituidos)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cantidad de medidores con exactitud fuera de límite con carga alta (Regulados)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cantidad de medidores con exactitud fuera de límite con carga baja y alta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Medidor con exactitud fuera de límite en carga baja y alta (Sustituidos)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Medidor con exactitud fuera de límite en carga baja y alta (Regulados)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cantidad de medidores sustituidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Medidor sustituido por daños externos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Medidor sustituido por daños internos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Medidor sustituido por no estar acorde con demanda del cliente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cantidad de medidores sustituidos por Fraude	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Medidor sustituido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Medidor no medido, se utilizo sustituto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Medidor dentro de los límites de exactitud (Regulados)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cantidad de medidores recalibrados	0	0	0	92	0	0	0	0	0	0	0	0

4.3. RESUMEN DE TRÁMITES PENDIENTES

Tipo de Tramite	Cantidad de Casos
Nuevos servicios pendientes de conexión	9
Reclamos pendientes de resolución	575
Reconexiones pendientes de ejecución	0
Reclamos asociados al RETE o REME pendientes de inspección	21
Reclamos asociados al RETE o REME pendientes de respuesta escrita	101
Consultas escritas pendientes de respuesta	0

4.4. RESUMEN DE INDICADORES COMERCIALES

Indicadores Acumulados de Calidad Comercial

Indicador	COSE			IFE			IPE	PRA	PRUc	PRUi	PRUt	RCSU			RCUS	TPA	USRE			PEE	PED	PEFT	
	Alta	Medi a	Baja	Alta	Medi a	Baja	Globa l	Globa l	Globa l	Globa l	Globa l	Alta	Medi a	Baja	Global	Globa l	Alta	Medi a	Baja	Globa l	Globa l	Global	
Limite	97	97	95	2	3	5	3	95	2	3	3	97	97	95	98	10	97	97	95	3	3	3	
Ene-19	96.69	98.54	97.46	0.17	0.22	0.21	0.05	98.38	0.15	0.70	0.04	98.27	98.75	97.64	100.00	1.40	75.74	91.48	91.41	-1.27	-1.17	0.36	
Feb-19	95.14	99.28	98.80	0.16	0.18	0.17	0.04	99.84	0.29	1.46	0.06	98.56	99.15	98.72	100.00	2.06	80.56	89.00	89.51	-0.73	-0.73	0.33	
Mar-19	96.96	99.51	99.13	0.25	0.16	0.15	0.04	99.58	0.43	2.33	0.10	98.89	99.22	98.96	100.00	1.85	82.90	87.34	90.25	-1.73	-1.73	0.31	
Abr-19	97.85	99.62	99.36	0.21	0.15	0.14	0.05	98.74	0.59	3.52	0.13	99.23	99.37	99.09	100.00	1.67	84.47	86.15	91.48	-0.71	-0.68	0.54	
																				0.00	0.00	0.00	
																					0.00	0.00	0.00
																					0.00	0.00	0.00
																					0.00	0.00	0.00
																					0.00	0.00	0.00
																					0.00	0.00	0.00
PROMEDIO	97.68	99.64	99.32	0.21	0.15	0.14	0.05	95.49	0.15	0.89	0.03	99.19	99.39	99.18	100.00	1.72	84.10	86.80	90.93	0.00	0.00	0.00	

5. RESUMEN DE COMPENSACIONES APLICADAS EN EL MES

Compensaciones aplicadas en la facturación de Abril 2019

Tipo Indicador	Indicador	Cantidad de			Monto		Monto Total de Compensaciones aplicadas
		Compensaciones por eventos de Febrero 2019	Compensaciones por eventos de meses anteriores	Cantidad Total de Compensaciones aplicadas	Compensado por eventos de Febrero 2019	Compensado por eventos de meses anteriores	
Indicadores Individuales de Calidad Comercial	COSE	11	0	11	\$ 178.49	\$ -	\$ 178.49
	CFFE	0	0	0	\$ -	\$ -	\$ -
	INPR	0	0	0	\$ -	\$ -	\$ -
	RCSU	14	0	14	\$ 39.25	\$ -	\$ 39.25
	RCUS	0	0	0	\$ -	\$ -	\$ -
	REME	19	0	19	\$ 37.33	\$ -	\$ 37.33
	RETE	69	0	69	\$ 622.10	\$ -	\$ 622.10
	TRRC	50	0	50	\$ 742.83	\$ -	\$ 742.83
	USRE	405	0	405	\$ 9,554.09	\$ -	\$ 9,554.09
RPP		0	0	\$ -	\$ -	\$ -	
Indicadores Globales de Calidad Comercial	COSE			0			\$ -
	USRE			0			\$ -
	IPE			0			\$ -
	IFE			0			\$ -
	PRUi			0			\$ -
	PRUt			0			\$ -
	PRUc			0			\$ -
	TPA			0			\$ -
	PARA			0			\$ -
	RCSU			0			\$ -
	RCUS			0			\$ -
	PEe			0			\$ -
PEd			0			\$ -	
PEFT			0			\$ -	
Indicadores Individuales de Producto Técnico	FebnoPer_BV Individual		112	112		\$ 7,419.92	\$ 7,419.92
	FebnoPer Individual		2,115	2,115		\$ 22,680.17	\$ 22,680.17
	FebnoPer Global		0	0		\$ -	\$ -
	FLIKER		0	0		\$ -	\$ -
	ARMONICOS		0	0		\$ -	\$ -
Indicadores de la Calidad de Servicio Técnico	ENS		156,522	156,522		\$ 18,404.79	\$ 18,404.79
	SAIDI		75,930	75,930		\$ 51,983.49	\$ 51,983.49
	SAIFI		49,317	49,317		\$ 14,557.45	\$ 14,557.45
	TTIK		0	0		\$ -	\$ -
	FMK		0	0		\$ -	\$ -

6. ANEXOS

- 6.1. DETALLE DE MEDICIONES Y REMEDICIONES REALIZADAS**
- 6.2. PLANILLAS DE CAMPAÑA DE REGULACIÓN DE TENSIÓN**
- 6.3. PLANILLAS DE CAMPAÑAS DE PERTURBACIONES**
- 6.4. JUSTIFICACIÓN DE PROGRAMACIÓN DE USUARIOS DE MT**
- 6.5. JUSTIFICACION DE USUARIOS SUSTITUIDOS**
- 6.6. DETALLE DE COMPENSACIONES COMERCIALES APLICADAS EN EL MES**
- 6.7. INFORMACIÓN A LOS USUARIOS SOBRE INTERRUPCIONES PROGRAMADAS**
- 6.8. REPORTE MENSUAL DE RECLAMOS**
- 6.9. EXCESO EN PLAZOS**