



Por el Derecho a la Electricidad

La acción de los grupos
de consumidores y consumidoras
por el acceso a la energía eléctrica en El Salvador



cdc

Centro para la Defensa del Consumidor

“Por el derecho a la electricidad. La acción de los grupos de consumidores y consumidoras por el acceso a la energía eléctrica en El Salvador” es una publicación del Centro para la Defensa del Consumidor (CDC), gracias al auspicio de EED Alemania y Diakonia Suecia.

Junta Directiva del CDC para el período 2007-2009

Ana Carolina Paz
Presidenta

Numa Chávez
Vice Presidente

Gustavo De León
Secretario

Margarita Posada
Tesorera

Salvador Orellana
Vocal

Alfonso Goitia
Alfredo Soriano
Suplentes

Armando Flores
Director Ejecutivo CDC

Equipo de trabajo

Análisis y sistematización
Coralía de Guevara
Armando Flores

Edición
Armando Flores

Apoyo documental y base de datos
Ana María de Jovel (Gerenta de Servicios Jurídicos CDC)
Alicia Ramos de Peña (Asesora jurídica)
Ernesto Urrutia (Asesor jurídico)
Marcela Ortiz (Asesora jurídica)
Mauricio Boulogne (Comunicación CDC)

Diseño y diagramación
Raul Lemus (Beyond Graphics)

Imprenta
MC Impresores

Tiraje
500 ejemplares

Los contenidos de esta publicación pueden ser utilizados o reproducidos total o parcialmente, siempre y cuando se cite la fuente.

San Salvador, abril de 2007



Por el Derecho a la Electricidad

La acción de los grupos
de consumidores y consumidoras
por el acceso a la energía eléctrica en El Salvador



Centro para la Defensa del Consumidor

Contenido

1. Antecedentes.	7
2. Estrategia desarrollada por el CDC y los Comités Locales de Consumidores (CLC).	11
3. Desarrollo y resultados de la estrategia implementada.	13
Conocimiento y comprensión del problema.	13
Apoyo y acompañamiento jurídico a las comunidades.	15
Lista de familias que presentan casos, por comunidad y ubicación geográfica.	16
Fortaleciendo la organización local que demanda el derecho al acceso a la energía eléctrica.	27
Diálogo y presión pública hacia las empresas eléctricas y la entidad reguladora.	28



1. Antecedentes.

En El Salvador, la energía eléctrica ha sido uno de los servicios públicos más afectados por los procesos de privatización desarrollados desde la década de los noventa.

La aprobación de la Ley General de Electricidad, en octubre de 1996, facilitó y aceleró la venta de las empresas estatales distribuidoras de energía eléctrica y las generadoras térmicas (utilización de derivados del petróleo).

Las empresas distribuidoras de energía eléctrica fueron compradas en enero de 1998 por AES Corporation y Pennsylvania Power & Light (PPL), ambas de Estados Unidos, y por Electricidad de Caracas (Venezuela); esta última, posteriormente fue adquirida por AES Corporation, lo que permitió a esta empresa transnacional el control sobre casi el 80% de los usuarios y usuarias de energía eléctrica y el restante 20% quedaría en las manos de PPL.

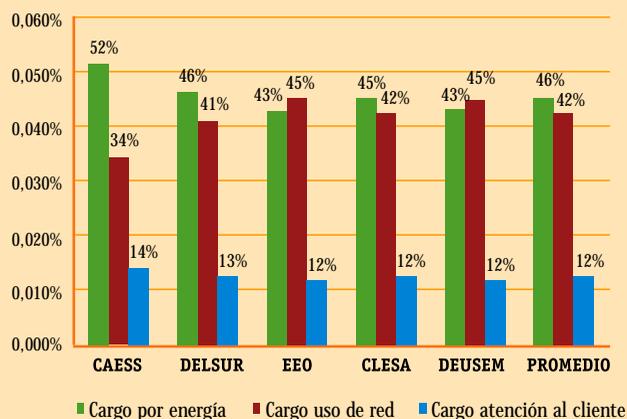
En cuanto a las empresas generadoras térmicas (Generadora Acajutla S.A. de C.V. y Generadora Salvadoreña, S.A. de C.V), en julio de 1999 fueron vendidas a Duke Energy Internacional, también de los Estados Unidos.

Junto al nuevo marco legal en el sector eléctrico fue establecida una estructura tarifaria que incluía el precio propiamente dicho de la energía eléctrica en el mercado respectivo, los costos de atención al cliente y los cargos por el uso de la red de distribución; y facultó a la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET), para aprobar los pliegos tarifarios, entre otras funciones reguladoras.



La autorización a las empresas distribuidoras para que cobraran el cargo por el uso de la red eléctrica, parte del hecho que estas empresas, en tanto propietarias de la red eléctrica, son responsables de asegurar su eficiencia y calidad necesaria para prestar el servicio en las áreas geográficas donde están operando, y por ende, son responsables del mantenimiento de la red y de la calidad del suministro de energía eléctrica a los usuarios y usuarias finales.

El Salvador: composición de la tarifa de energía eléctrica por el consumo de 30 Kwh/mes, del 1 de enero al 9 de junio de 2006



Lo anterior empieza a complicarse cuando se toma en cuenta que en este país, la insuficiente inversión pública destinada a ampliar las redes de distribución eléctrica, condujo, desde los años sesenta, a que muchas comunidades de escasos recursos, ubicadas principalmente en zonas suburbanas y rurales, desarrollaran proyectos que les permitirían conectarse al servicio de energía eléctrica, a estos proyectos se les dio en llamar “líneas de distribución de energía eléctrica de propiedad de terceros”.

A través de estas iniciativas, las comunidades ejecutaban obras de ampliación del tendido eléctrico (cables, postes, transformadores, etc.), conectaban el servicio a las familias usuarias del proyecto y se responsabilizaban de la administración y mantenimiento de esta línea de distribución de electricidad; la mayoría de estos proyectos fueron el resultado de la combinación de algunos de los siguientes mecanismos de financiamiento: aporte propio de la comunidad, apoyo del gobierno local o donación externa.

Los escasos recursos impedían que la comunidad diera un adecuado mantenimiento a la red, por lo que sólo podían tener un acceso precario al servicio eléctrico, y a la vez, debían pagar puntualmente el cargo por el uso de la red exigido en la factura mensual enviada por las empresas distribuidoras.

Siendo que esta red eléctrica en muchos casos quedaba bajo administración comunitaria, la Ley General de Electricidad aprobada en 1996, en el artículo 122, estableció que las empresas distribuidoras podían utilizar las redes que no fueran de su propiedad a fin de poder entregar la energía eléctrica a los usuarios y usuarias finales; en complemento a la anterior disposición, el artículo 127 del Reglamento de dicha ley, determinó que cuando las empresas distribuidoras utilicen redes que

no sean de su propiedad, tanto distribuidora como propietarios de dicha red deberán acordar las condiciones técnicas y económicas de la operación, así como lo referido al mantenimiento de las mismas.

No obstante la existencia de las anteriores disposiciones, desde 1998 en adelante no se conoció ningún caso en el que las empresas distribuidoras promovieran y lograran acuerdo alguno sobre condiciones técnicas o económicas que permitirían a la distribuidora la utilización de las redes eléctricas controladas por algunas comunidades.

La ausencia de estos acuerdos no impidió que las distribuidoras utilizaran a título gratuito las redes eléctricas comunitarias, esto debido a que las familias usuarias necesitaban mantenerse conectadas al servicio; como tampoco afectó el cobro del cargo por el uso de la red eléctrica que las distribuidoras aplicaban a través de la factura mensual entregada a los usuarios y usuarias integrantes de las comunidades.

Entre tanto, las comunidades propietarias de líneas de distribución seguían siendo responsables de financiar las reparaciones y ampliaciones en la red eléctrica; sus escasos recursos impedían darle un adecuado mantenimiento a la red, lo que con frecuencia provocaba interrupciones en el servicio o sólo podían tener un acceso precario, ya que el servicio eléctrico presentaba problemas de calidad en el voltaje; a la vez, las familias usuarias debían de pagar puntualmente el cargo por el uso de la red exigido en la factura mensual enviada por las empresas distribuidoras.



Como se observa, estas comunidades se enfrentaban a un doble pago, el primero correspondía a la financiación de obras de mantenimiento de la red de distribución eléctrica, y el segundo, es el pago en la factura del cargo por uso de la red, situación que sucedía ante la mirada paciente de la SIGET, en tanto entidad reguladora del servicio de energía eléctrica.

El conocimiento por parte del CDC, a principios del año 2000, del caso de la comunidad El Carmen, en el municipio de Santo Tomás (San Salvador), que mostraba el descontento de las familias usuarias del servicio de energía eléctrica a consecuencia de la mala calidad y deterioro en la red eléctrica y la negativa por parte de la empresa distribuidora de dar mantenimiento a la red, marcó el inicio del abordaje de este tipo de problemáticas durante los siguientes años.

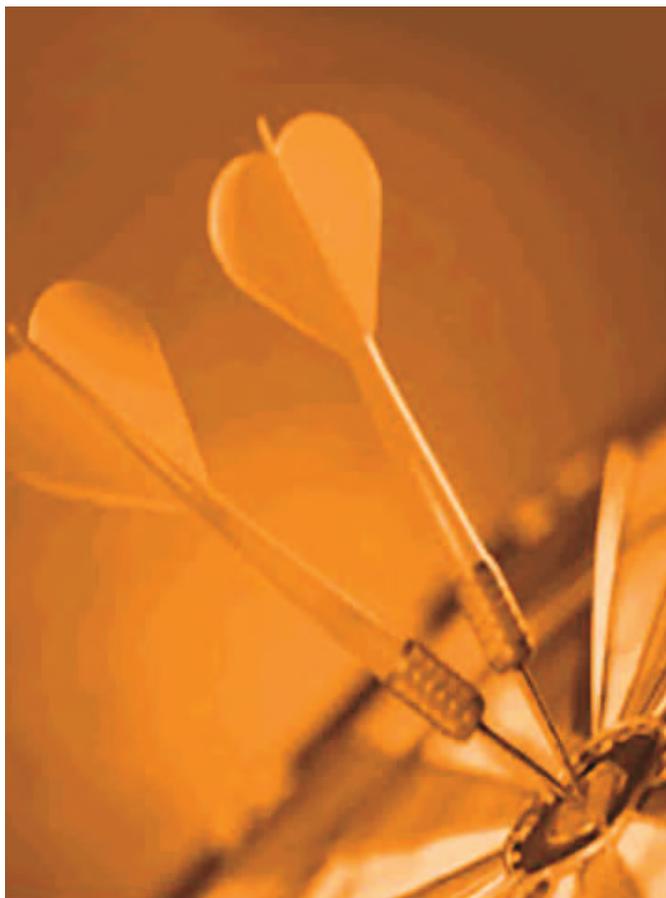
2. Estrategia desarrollada por el CDC y los Comités Locales de Consumidores (CLC).

Desde sus primeros años de trabajo, el CDC consideró al servicio de energía eléctrica como uno de los temas prioritarios para su intervención institucional, temática que también ha sido clave para que, en distintos municipios del territorio nacional, surgieran los Comités Locales de Consumidores (CLC).

La estrategia que se definió para atender la problemática de las comunidades propietarias de líneas de distribución de energía eléctrica, estaba respaldada por los objetivos estratégicos del CDC, referidos a apoyar el surgimiento, ampliación y fortalecimiento del movimiento de consumidores en El Salvador, así como la incidencia ante entidades del Estado y proveedores de servicios públicos, elementos que han sido claves en la planeación originada a partir del año 2001.

En concreto, la estrategia seguida por el CDC y los CLC, independientemente de su nivel de desarrollo, combinó acciones de investigación, asesoría y asistencia jurídica colectiva, promoción de expresiones organizativas de las personas consumidoras en la localidad y diálogo y presión pública hacia las empresas eléctricas y la entidad reguladora.

Para el CDC y los CLC, una adecuada comprensión de los problemas que afectan los intereses de las personas consumidoras es fundamental para lograr el impulso de acciones de defensa de derechos, y por esta razón, la investigación juega un papel central en la generación de insumos que apoyen las actividades de participación ciudadana y de incidencia en políticas y prácticas.



Por su parte, la asesoría y asistencia jurídica han permitido determinar la base legal del reclamo de las comunidades, los límites en la responsabilidad de las empresas distribuidoras de energía eléctrica y las facultades de la entidad reguladora, lo que permitió el apoyo y acompañamiento jurídico para la defensa de derechos por parte de los CLC y las respectivas comunidades.

Con el propósito de generar cambios favorables en las condiciones de vida de las personas consumidoras, en los últimos años, el CDC ha apoyado el surgimiento, ampliación y fortalecimiento del movimiento de consumidores en el país, objetivo que ha guiado el trabajo de análisis y apoyo a las comunidades que enfrentan problemas con líneas de distribución de energía eléctrica; por esta razón, el CDC consideró que este tema era una buena oportunidad para promover y fortalecer la organización de las personas consumidoras en la localidad, y en particular, para fortalecer el trabajo y posicionamiento de los CLC en sus respectivas comunidades.

La relación dialéctica entre diálogo y presión ha sido una fórmula exitosa en la estrategia general seguida por el CDC para incidir en políticas públicas y prácticas empresariales, y este caso no ha sido la excepción. La proporción de diálogo y presión impulsada por las comunidades, los CLC y el CDC ha estado determinada por las condiciones y posiciones que en determinados momentos han mostrado las empresas distribuidoras y la entidad reguladora, todo con el propósito de lograr el mejor resultado posible en beneficio de los intereses y derechos de las personas consumidoras.





3. Desarrollo y resultados de la estrategia implementada.

Conocimiento y comprensión del problema.

Con el objetivo de lograr un mejor conocimiento y comprensión de esta problemática, en el año 2003 el CDC desarrolló la investigación "El estado de las redes privadas de energía eléctrica en El Salvador: análisis del marco normativo y estudios de caso", la que combinó el análisis técnico jurídico del marco legal e institucional aplicable junto con el desarrollo de estudios de casos en los municipios de Soyapango, Zacatecoluca, Tacuba, Apopa y Puerto El Triunfo.

La investigación consideró como punto de partida los avances y problemas detectados en la atención jurídica que, en el año 2000, el CDC proporcionó a la comunidad El Carmen, en el municipio de Santo Tomás (San Salvador), la que sirvió para evidenciar los vacíos legales y la escasa responsabilidad de las empresas distribuidoras, y logró incidir para que la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones -SIGET-, aprobara, con fecha 17 de diciembre de 2002, una reforma a los términos y condiciones para el

suministro de energía eléctrica, que estableció la obligación de las empresas distribuidoras de asumir gradualmente la operación, mantenimiento, reposición y normalización de las redes eléctricas que estaban bajo la responsabilidad de comunidades.

El desarrollo de la investigación permitió obtener las siguientes conclusiones:

- **Marco legal e institucional:** Se evidencia la inaplicabilidad del artículo 122 de la Ley General de Electricidad, y del artículo 127 del Reglamento de la Ley General de Electricidad que establecían cómo proceder en los casos que las empresas distribuidoras utilicen, para suministrar el servicio de energía eléctrica, redes que no sean de su propiedad; esta constatación y el malestar existente en la población con la forma de proceder de las empresas eléctricas condujo a que la SIGET aprobara los acuerdos 152-E, 153-E, 154-E, 155-E y 156-E, todos con fecha 17 de diciembre del año 2002, que además de aprobar el pliego tarifario para el año 2003, con sus respectivos términos y condiciones, estableció como obligación de las empresas distribuidoras, asumir gradualmente la operación, mantenimiento, reposición y normalización de las redes eléctricas construidas y administradas por las comunidades.
- **Situación de las redes eléctricas:** La mayor parte de las comunidades propietarias de redes eléctricas incluidas en el estudio de caso, ubicadas en Soyapango, Zacatecoluca, Tacuba, Apopa y Puerto El Triunfo, denunciaron el deterioro en la red eléctrica; postes de madera o cemento en malas condiciones, cables caídos y con múltiples amarres, así como, transformadores agotados por la sobresaturación de líneas, era motivo de las deficiencias en el voltaje y de constantes interrupciones en el servicio eléctrico en perjuicio de las comunidades.
- **Posición de las empresas distribuidoras:** En ningún caso, las empresas distribuidoras buscaron acuerdos con las comunidades sobre las condiciones técnicas y económicas que respaldarían la utilización de dichas redes para poder suministrar el servicio de energía eléctrica en las mismas localidades; lo que evidencia una práctica empresarial abusiva y poco responsable.
- **Estado de la organización comunitaria:** Al momento de realizar el estudio, la problemática de las redes eléctricas era poco conocida y un tema escasamente trabajado en las comunidades y organizaciones locales de Soyapango, Zacatecoluca, Tacuba, Apopa y Puerto El Triunfo, por lo que se observó una oportunidad para apoyar la promoción y organización para la defensa de derechos desde el nivel local.

A partir de los insumos generados por la investigación, el CDC precisó mejor la estrategia futura.

Apoyo y acompañamiento jurídico a las comunidades.

Luego de que el CDC conoció el caso de la comunidad El Carmen, del municipio de Santo Tomas (San Salvador) -ya comentado en este documento- y se logró la aprobación por parte de la SIGET de acuerdos 152-E, 153-E, 154-E, 155-E y 156-E, en diciembre del año 2002, el tema de las redes eléctricas comunitarias empezó a tener más desarrollo.

El abordaje de esta problemática se encontró en pleno proceso de reestructuración de los servicios jurídicos del CDC; con este mecanismo se buscaba que el trabajo jurídico priorizara en las acciones colectivas, las que podrían iniciarse con la presentación y recepción de reclamos en la oficinas del CDC o surgir a partir del trabajo conjunto que el CDC venía desarrollando con los CLC en distintas localidades; acordándose que ésta vinculación territorial de los servicios jurídicos tendría una mayor prioridad, debido a que mostraban más potencialidad de apoyo a la organización local.

De esta manera, entre el año 2005 y lo que va del 2007, el CDC ha apoyado y acompañado la interposición de 185 reclamos colectivos por los perjuicios económicos ocasionados por la mala calidad y el



acceso precario al servicio de energía eléctrica; el 90.3% de estos reclamos han sido trabajados en forma conjunta con los CLC y comunidades afectadas; y el restante 9.7% de estos reclamos llegaron directamente a la oficina del CDC.

A continuación, se presenta el listado completo de las comunidades que, desde el año 2005, solicitaron y obtuvieron apoyo y acompañamiento jurídico del CDC y de los CLC, para solucionar la problemática sufrida por décadas con la mala calidad y el acceso precario al servicio de energía eléctrica. Con el objetivo de compartir mejor esta información, se agrega el número de familias por cada comunidad y su ubicación geográfica en el territorio nacional.

Municipio de Aguilares:

3 casos que agrupan a 189 familias

Año 2007	Cantón El Piñalito (51 familias)
Año 2006	Colonia Palacios (83 familias) Colonia Cañaveral (55 familias)

Municipio de Apopa:

7 casos que agrupan 326 familias

Año 2007	Lotificación La Gloria (30 familias) Comunidad ISPM (34 familias) Lotificación Veracruz(12 familias)
Año 2006	Colonia El Salvador(60) Lotificación El Descanso (50 familias)
Año 2005	Colonia Sarita (100 familias) Cantón Tres Ceibas abajo (40 familias)

Municipio de Armenia:

1 caso que agrupa a 100 familias

Año 2005	Hacienda Copapayo (100 familias)
----------	----------------------------------

Municipio de Ciudad Delgado:

2 casos que agrupan a 35 familias

Año 2006	Colonia Monte Carlo (15 familias) Comunidad El Cocal (20 familias)
----------	---

Municipio de Coatepeque:

1 caso que agrupa a 8 familias

Año 2006	Lotificación Las Mercedes (8 familias)
----------	--

Municipio de Cuscatancingo:

13 casos que agrupan a 767 familias

Año 2007	Colonia San Antonio (20 familias) Comunidad La Paz (300 familias) Comunidad Anexo San José N°2 (13 familias) Quinta Niño de Jesús (25 familias)
Año 2006	Colonia San Luis I y II, pasajes A,B, La Bomba, Alvarado Norte, Sur y Los Angeles (80 familias) Colonia Santa Rosa 2, pasaje Limber (43 familias) Colonia San Fernando, pasajes Masha, Ramírez, Crespín y Colonia San Luis III (40 familias)

Urbanización Insurgentes, pasajes 1 y 2, calle a Colonia Santa Rosa (16 familias)

Año 2005 Colonia Santa Rosa 2, pasaje Los mangos (20 familias)
Colonia Santa Rosa 2, pasaje Lincoln (20 familias)
Colonia Santa Sabina, pasaje Alicia (15 familias)
Colonia Santa Rosa 1, avenida Los Ángeles (75 familias)
Colonia Santa Rosa 2 (100 familias)

Municipio de Guazapa:
1 caso que agrupa a 140 familias

Año 2006 Cantón Santa Bárbara (140 familias)

Municipio de Ilobasco:
1 caso que agrupa a 30 familias

Año 2006 Caserío Centro, cantón Cerro Colorado (30 familias)

Municipio de Mejicanos:
43 casos que agrupan a 2,704 familias

Año 2007 Comunidad Valencia (78 familias)

Año 2006 Colonia Las Mercedes (22 familias)
Cantón San Roque, pasaje Jaime (30 familias)
Colonia Buena Vista (24 familias)
Colonia San Simón, pasaje Santa Julia, calle Montreal (5 familias)
Colonia El Coco, Cantón San Roque (28 familias)
Colonia Delicias del norte, pasaje 7, avenida Montreal (40 familias)
Colonia Cantizano, avenida Montreal (150 familias)
Avenida Montreal, pasaje Santo Domingo (400 familias)
Pasaje Elías, avenida Montreal (27 familias)
Colonia Navarrete, pasaje Textical, avenida Montreal (12 familias)

Año 2005 Comunidad Cuatro de octubre (130 familias)
Colonia Cantizano, pasaje 2, calle Montreal (3 familias)



Avenida Montreal, pasaje 5
(12 familias)

Colonia El Bambú, pasajes El Bambú
y 4, avenida Montreal, (8 familias)

Colonia Buenos Aires 1, pasaje Calabozo
1, avenida Montral (18 familias)

Colonia Navarrete, pasaje Tlalot,
avenida Montreal (25 familias)

Colonia Delicias del norte, pasaje 6,
avenida Montreal (15 familias)

Comunidad San José (72 familias)

Colonia Veracruz, avenida Montreal
(90 familias)

Pasaje San Cayetano, avenida Montreal
(40 familias)

Colonia San Juan 1, calle Montreal
(72 familias)

Colonia Artiga, avenida Montreal
(14 familias)

Colonia Buenos Aires 1, avenida
Montreal (350 familias)

Finca Flor Blanca (60 familias)

Comunidad Sierra Alta 1 (45 familias)

Colonia San Miguel centro, San Ramón
(23 familias)

Colonia San Mauricio, San Ramón
(35 familias)

Colonia Santa Isabel, San Ramón
(40 familias)

Colonia Santa Gertrudis, San Ramón
(10 familias)

Colonia San Miguel norte, San Ramón
(34 familias)

Colonia El Milagro de Fátima, San
Ramón (34 familias)

Comunidad Santa Rita, San Ramón
(50 familias)

Pasaje Willington, avenida Montreal
(39 familias)

Colonia Las Marias de San Ramón
(38 familias)

Comunidad 14 de Julio (17 familias)

Pasaje Aquino No. 2, avenida Montreal
(13 familias)

Avenida Montreal, pasaje Calabozo 2
(30 familias)

Colonia Villa de Guadalupe
(120 familias)

Colonia San Simón, calle Monteral
(75 familias)

Lotificaciones Lomas de Mónico 1,2 y
Comunidad Sierra Alta 2 (50 familias)

Lotificación Brisas de Montreal
(26 familias)

Colonia Iberia, avenida Montreal
(300 familias)

Avenida Montrea, pasaje Calabozo 2
(30 familias)

Municipio de Nejapa:

1 caso que agrupa a 17 familias

Año 2006 Comunidad El Cedral 2 (17 familias)

Municipio de San Juan Nonualco:

2 casos que agrupan a 84 familias

Año 2006 Cantón Tierra colorada (14 familias)

Año 2005 Cantón Tierra colorada (70 familias)

Municipio San Rafael Cedros:

13 casos que agrupan a 496 familias

Año 2007 Desvío Chepe Abarca (80 familias)

Año 2006 Barrio El Calvario, salida la lateada
(7 familias)

Colonia El Magueyal, cantón Jiboa
(31 familias)

Comunidad El Chorrito (35 familias)

Colonia Praderas 1, Cantón Jiboa
(50 familias)

Cantón Soledad, desvío Chepe Abarca
(80 familias)

Caserío El Espinal (40 familias)

Año 2005 Caserío Las Pilas, Barrio El Calvario
(16 familias)

Caserío Los Medrano, cantón Cerro
Colorado (5 familias)

Caserío Los Moz, cantón Cerro Colorado
(8 familias)

Caserío el Coco Verde (51 familias)

Caserío Los Ventura, cantón Palacios
(43 familias)

Colonia Alfaró (40 familias)

Muestra de una carta elaborada por una directiva comunal

San salvador 5 de julio de 2005

Lic. René Iraheta
CAES Metro sur
Presente



AM 8:32 27 JUL 2005

CC Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET)
Procuraduría de Derechos Humanos (PDDH)
Centro para la Defensa del Consumidor (CDC)

Reciba un atento saludo de la Asociación Comunal el Volcán deseándole muchos éxitos en su gestión.

El motivo de la presente es para solicitarle la renovación de postes y cables del alumbrado eléctrico de nuestra comunidad ya que se encuentran bien deteriorados. Solicitamos estos servicios amparados en la ley, en el artículo numero 83 literal (B) del Acuerdo 152-E 2002 de la SIGET y que fue publicado en el diario oficial el día miércoles 15 de enero de 2003, que dice lo siguiente:

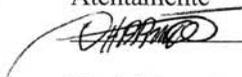
Art. 83 El presente acuerdo entrará en vigencia a partir del uno de enero del año dos mil tres.

B) Aprobar la inclusión de los costos de operación, mantenimiento, reposición y normalización de redes de distribución de terceros operados por el distribuidor dentro del cargo por el uso del sistema de distribución, en consecuencia, el distribuidor deberá asumir gradualmente la operación, mantenimiento, reposición y normalización de dichas redes, hasta cubrir la totalidad de las mismas, de acuerdo con el plan de trabajo que al efecto presente el distribuidor a esta superintendencia y esta audite, apruebe y posteriormente supervise en su respectivo cumplimiento. El programa de inversiones asociado con el plan de trabajo antes señalado deberá ser ejecutado en el transcurso del quinquenio de vigencia del cargo de distribución que se aprueba por medio de este acuerdo a los alcances aprobados en el mismo. De la misma manera, el distribuidor adquirirá la responsabilidad sobre las redes antes mencionadas, con lo que, en caso de interrupciones en el suministro de energía eléctrica a los usuarios finales, el distribuidor deberá realizar las compensaciones por energía no suministrada que se origine directa o indirectamente por fallas en las redes de distribución en las que el distribuidor ya hubiera efectuado los trabajos de operación, mantenimiento, reposición y normalización, conforme al plan de trabajo de antes mencionado.

Adjuntamos recibos y croquis de nuestra comunidad.

Por su fina atención muchas gracias

Atentamente


Daniel Arguta
Presidente Tel. 2262-25-92
Asociación Comunal el Volcán





Municipio San Rafael Obrajuelo:
10 casos que agrupan a 529 familias

- Año 2007** Comunidad Las Monjas (15 familias)
Barrio San Juan (14 familias)
Callejón Paso El Limón (53 familias)
Comunidad Los Ranchos , El Rachón (188 familias)
- Año 2006** Colonia Las Marías y San Rafael (45 familias)
Barrio San José (34 familias)
Colonia Los Angeles (60 familias)
Colonia Fátima (55 familias)
Caserío Los Estrada, cantón La Palma (35 familias)
Caserío Las Garzas, cantón La Palma (30 familias)

Municipio de San Salvador:
29 casos que agrupan 871 familias

- Año 2007** Pasaje San Juan Evangelista (6 familias)
Calle 15 de Septiembre pasaje 1 (5 familias)
Comunidad Granadillas (15 familias)
Comunidad Melara Descanso (56 familias)
Lotificación El Tesoro (16 familias)
- Año 2006** Calle 15 de Septiembre, pasaje San Jerónimo, San Antonio Abad (8 familias)
Colonia Escalón, pasaje Melara, San Antonio Abad (12 familias)
Calle 15 de septiembre, pasaje No.5 A, San Antonio Abad (13 familias)
Calle 15 de septiembre, pasaje el Cafetalito, San Antonio Abad (9 familias)
Calle El Roble, pasajes San Bártolo 5 y Cañenguez, San Antonio Abad (11 familias)
Comunidad Nuevo Renacer (73 familias)
Calle 15 de Septiembre, pasaje Quintanilla (4 familias)
Calle 15 de Septiembre, pasaje Hernández, San Antonio Abad (7 familias)

Muestra de una carta elaborada por habitantes de una comunidad con el respaldo de un grupo local de consumidores

San Salvador, 13 de marzo de 2006

Lic. Rene Iraheta
CAESS Metro Sur
Presente

Por este medio nos permitimos saludarle y a la vez desearte éxitos en sus labores emprendidas.

Respetable Señor, nosotros, miembros del pasaje El Jigal, ubicados en la comunidad 15 de septiembre y 2ª Calle El Carmen, Sector poniente, San Antonio Abad. Hacemos de su conocimiento que en nuestro pasaje habitamos 13 familias que tenemos luz eléctrica de una red privada desde hace unos 40 años, dicha red se adquirió a través de CAESS, con la participación y esfuerzo de todos los miembros del pasaje, la cual tiene una distancia de 83 metros, lo cual este tiene los cables bajos, viejos y postes inadecuados, en ocasiones han sido rotos los cables y hemos necesitado de sus servicios, y su empresa dice no dar mantenimiento por que son redes privadas, los habitantes argumentamos que en los recibos nos cobren todos los cargos, lo cual pagamos a la empresa CAESS, por lo que la comunidad del pasaje solicitamos a ud, asumir el mantenimiento de la red de conducción de energía eléctrica, haciendo entrega de la misma a CAESS. Todo esto hacemos referencia al acuerdo N° 152, publicado en el diario oficial con fecha 15 de enero de 2003, en el cual el art. 83, literal "b", dice de la siguiente manera

"Aprobar la inclusión de los costos de operación, mantenimiento, reposición y normalización de redes de distribución de terceros operadas por el distribuidor, dentro de l cargo por el uso del sistema de distribución en consecuencia, el distribuidor deberá asumir gradualmente la operación mantenimiento, reposición y normalización de dichas redes, hasta cubrir la totalidad de la misma, de acuerdo con el plan de trabajo que al efecto presente en distribuidor a esta superintendencia y esta audite, apruebe y posteriormente supervise en su efectivo cumplimiento.

El programa de inversiones asociado con el plan de trabajo antes señalado deberá ser ejecutado en el transcurso del quinquenio diligencia del cargo de distribución que se aprueba por medio de este acuerdo a los alcances aprobados por el mismo. De la misma manera el distribuidor adquirirá la responsabilidad sobre las redes, antes mencionadas con lo que, en caso de interrupciones en el suministro de energía eléctrica a los usuarios finales, el distribuidor deberá realizar las compensaciones por energía no suministrada que se originen directa o indirectamente por fallas en las redes de distribución en la que el distribuidor ya hubiere efectuado los trabajos de operación, mantenimiento, reposición y normalización conforme al plan de trabajo antes mencionado"

Espero que se nos resuelva favorablemente, esperamos pronto su respuesta

Agradeciéndole anticipadamente en nombre de los habitantes del pasaje El Jigal.

Paula E. Crespin
Paula Esperanza Crespin
DUI #: 00505741-8
Extendido: 8-03-02
Tel. 22624304

CC A la SIGET
Centro para la defensa del consumidor CDC
Comité de la defensoria del consumidor de San Antonio Abad.


José R. ...
DUI #: 01645271-4
Extendido: 24-8-2005
20211-03

RdeA
15 marzo 06




Calle 15 de Septiembre, pasaje Santa Isabel, San Antonio Abad (10 familias)
Comunidad Quinta Figueroa (20 familias)

Colonia Miralvalle, calle El algodón, pasajes 1 y San Miguel, San Antonio Abad (50 familias)

Pasaje Alemán, San Antonio Abad (12 familias)

Calle 15 de noviembre, pasaje El Gilgal, San Antonio Abad (13 familias)

Pasaje 5 de noviembre, San Antonio Abad (25 familias)

Comunidad Gavidia (20 familias)

Calle Mano de león, pasajes Pérez y San José, San Antonio Abad (16 familias)

Año 2005 Pasaje San Francisco, San Antonio Abad (9 familias)

Pasaje Melara Av B, San Antonio Abad (20 familias)

Comunidad La Granjita, pasaje Victoria, San Antonio Abad (200 familias)

Pasaje Meléndez, colonia Miralvalle, San Antonio Abad (10 familias)

Comunidad El Volcán, San Antonio Abad (160 familias)

Lotificación La Ponderosa, pasaje Amalia, San Antonio Abad (23 familias)

Pasaje Santa Marta, San Antonio Abad (38 familias)

Calle Mano de león, pasaje 2, San Antonio Abad (10 familias)

Municipio de Santo Tomás:

1 caso que agrupa a 30 familias

Año 2006 Lotificación San Luis (30 familias)

Municipio de Soyapango:

25 casos que agrupan a 3,841 familias

Año 2007 Reparto Monte María I (1350 familias)

Año 2006 Urbanización Montes de San Bartolo 5 (145 familias)

Cantón El Limón, pasajes España, Balbino, Ermita y Amates (60 familias)

Comunidad Jardines del Boulevard (125 familias)



Centro para la Defensa del Consumidor

San Salvador, 6 de junio de 2006



PH 3:00 9 JUN 2006

Ingeniero
Julio César Ramírez Valdés
Jefe del Centro de Atención al Usuario
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones
6ª y 10ª Calle Poniente No.1823,
Ciudad.

Distinguido Ingeniero:

A nuestra Unidad de Servicios Jurídicos se han presentado varias comunidades procedentes de los municipios de San Salvador, Apopa, Mejicanos, Soyapango, Aguilares, San Rafael Cedros, Cuscatlán e Ilobasco, Cabañas, manifestando sus problemáticas relacionadas con las redes eléctricas propiedad de terceros que utiliza la empresa distribuidora CAESS, para suministrarles el servicio de energía a los usuarios, a las cuales nunca les ha dado mantenimiento.

En los cuadros adjuntos describimos el caso y la petición de cada comunidad, a fin de que esa Superintendencia realice el respectivo seguimiento ante la compañía distribuidora en el menor tiempo posible.

Anexamos también las copias de las cartas de gestión presentadas ante CAESS y/o SIGET con el croquis de ubicación de las redes, presentados por las comunidades antes mencionadas.

Mucho agradeceremos, nos informe sobre las resoluciones emitidas para cada una de ellas.

Atentamente.

Licda. Ana María Umaña de Jovel
Gerente de Servicios Jurídicos.



El CDC es una institución sin fines de lucro, que trabaja por promover el cumplimiento de los derechos de los consumidores en El Salvador. El CDC es miembro pleno de Consumers International(CI) entidad que agrupa a mas de 300 organizaciones de consumidores alrededor del mundo.

Comunidad Villa de Jesús (700 familias)
 Comunidad Madrid (27 familias)
 Colonia San Antonio (130 familias)
 Pasaje Murcia, cantón El Limón
 (18 familias)
 Pasaje Anzora, cantón El Limón
 (17 familias)
 Comunidad San José I (65 familias)
 Comunidad Monte Blanco (59 familias)
 Comunidad Las Vegas (70 familias)
 Colonia Los Vásquez (44 familias)
 Colonia Santa Isabel (16 familias)
 Comunidades La Loma y El Toril
 (40 familias)
 Colonia El Sauce 2 (50 familias)
 Comunidad Lomas del Río Norte
 (97 familias)
 Colonia San José 2, cantón El Limón
 (80 familias)
 Comunidad Duarte Meléndez
 (300 familias)
 Año 2005 Colonia Nueva Esperanza (30 familias)
 Comunidad Panamá (45 familias)
 Comunidad Florencia (100 familias)
 Calle Roosevelt Poniente, pasaje Rivera
 (18 familias)
 Comunidad Altos de Santanita, cantón
 El Limón (205 familias)
 Colonia Emiliani (30 familias)

Municipio de Tonacatepeque:
 1 caso que agrupa a 18 familias

Año 2007 El Caracol (18 familias)

Municipio de Zacatecoluca:
 31 casos que agrupan a 2031 familias

Año 2006 Cantón Buena Vista (10 familias)
 Colonia nueva Río Blanco (120 familias)
 Colonia El Pedregal 2 (9 familias)
 Caserío Quita Pereza 2, cantón Piedra
 grande abajo (8 familias)
 Caserío Quita Pereza (9 familias)
 Caserío Quita Pereza 1 (35 familias)
 Año 2005 Lotificación Las Delicias, cantón
 San Rafael Los Lotes (25 familias)
 Colonia La Esperanza 3 (350 familias)
 Colonia Río Banco (20 familias)

Comunidad 10 de mayo (70 familias)
 Comunidad Nueva Jerusalem
 (50 familias)
 San Rafael Los lotes (11 familias)
 Comunidad El Carmen (128 familias)
 Colonia Anabella 1 (85)
 Comunidad Las Victoria (55 familias)
 Lotificaciones Los Ángeles y El Socorro
 (105 familias)
 Caserío Los Cerna, cantón El Espino
 arriba (44 familias)
 Caserío La Luchita 1, cantón La Lucha
 (53 familias)
 Colonia El Progreso (60 familias)
 Colonias San Carlos 2 y El Bosque
 (75 familias)
 Colonia El Pedregal 1 (70 familias)
 Colonia 27 de marzo (86 familias)
 Caserío Ojo de agua, cantón Espino
 abajo (33 familia)
 Colonia Santa Isabel (30 familias)
 Comunidad Brisas de la Paz 3a. etapa
 (36 familias)
 Cantones Buena Vista y el Copino
 (100 familias)
 Comunidad Campo Verde (80 familias)
 Colonia Las Margarita (28 familias)
 Lotificación El Espino, caserío El Espino
 1, cantón El Espino arriba (70 familias)
 Caserío Cuesta Elena, cantón El Espino
 abajo (116 familias)
 Caserío Ulapa Arriba (60 familias)

Muestra de una carta de respuesta de la SIGET enviada a directivos de la comunidad

SIGET

SIGET/CAU-403-ER

**SUPERINTENDENCIA GENERAL DE
ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES**

07 de marzo de 2006

Señora
María Iduvina Orellana
Representante de La comunidad La Granjita
Calle La Granjita,
Final Pasaje Chaparrastique,
Nº 22-3, Comunidad La Granjita.
Tel. 2262-3365

Asunto: Denuncia por mala calidad en línea de distribución.

Estimada señora Orellana:

En relación a denuncia interpuesta ante esta Superintendencia, con expediente identificado con número de Código 228, donde manifiesta que tienen problemas en el suministro de energía eléctrica, por el deterioro de las líneas y la mala calidad del servicio de energía eléctrica y una serie de bajos voltajes innumerables en la línea de distribución proporcionado por la empresa distribuidora CAESS, S.A. de C.V., hacemos de su conocimiento lo siguiente:

A fin de resolver la problemática planteada, esta Superintendencia requirió un plan de acción a CAESS, S.A. DE C.V., enviando respuesta de dicha información, en donde informa las fechas establecidas a través del cronograma, comprometiéndose esta distribuidora a realizar actividades, con la finalidad de resolver lo expresado.

Por lo tanto en consideración a lo anteriormente expuesto se informa que CAESS, S.A. DE C.V., finalizará el plan de acción en el mes abril de 2006, al respecto, en conversación sostenida el día de ayer me expresó que esa empresa distribuidora ya habían finalizado con las actividades antes mencionadas, quedando resuelta dicha problemática, y para cualquier duda puede comunicándose con la Lic. Marina Estela Rivera, al Tel. 2257-4444.



SIGET
Ingeniero Julio Ramírez Valdés
Jefe del Centro de Atención Al Usuario

**Anexo: cronograma
c.c. : C.D.C.**

Sexta Décima Calle Poniente y 37 Av. Sur, Nº 2001, Col. Flor Blanca, San Salvador, El Salvador, C.A.
PBX: (503) 2257-4438 ó 225 SIGET Fax: (503) 2257-4499, e-mail: siget@siget.gob.sv

Como se observa en la información presentada anteriormente, el número de casos se incrementó sustancialmente entre los años 2005 y 2006, razón por la cual, el CDC tuvo que establecer nuevos procedimientos para la gestión efectiva y el seguimiento de los casos, tanto desde lo interno de la institución, como en el relacionamiento con las empresas distribuidoras y con la SIGET.

Un primer cambio fue la elaboración de propuestas de cartas de autogestión, es decir, un proyecto de documento que debería ser presentado por las mismas comunidades ante las empresas distribuidoras y la SIGET; también se crearon formularios para la recopilación de información y para el seguimiento en cada una de las localidades. Tales medidas facilitaron y agilizaron el procedimiento de reclamo.

De manera complementaria, se decidió que el CDC daría un respaldo institucional a la autogestión desarrollada por las comunidades y los CLC; para ello, enviaría cartas a la SIGET y apoyaría el seguimiento de los casos, lo que a su vez generó la necesidad de una mayor coordinación entre el equipo de trabajo del área jurídica y el equipo de promoción, lográndose avances en la retroalimentación sobre los resultados de la gestión y la actualización de las bases de datos.



Fortaleciendo la organización local que demanda el derecho al acceso a la energía eléctrica.

El diálogo y la coordinación entre el CDC y los CLC permitió determinar que esta problemática podía ser trabajada conjuntamente con los grupos locales de Zacatecoluca, Soyapango, Mejicanos, Apopa, San Antonio Abad, San Rafael Cedros, Cuscatancingo, San Ramón e Ilopango; se detectó que en estas localidades había mayor número de comunidades con redes eléctricas bajo su administración, y por tanto, mayor posibilidad de promover la presentación e interposición de reclamos colectivos.

De esta manera, la atención y el seguimiento a problemáticas colectivas fue instalada como parte de la agenda de ampliación y fortalecimiento de la organización local y nacional de defensa de los consumidores y consumidoras; se crearon mecanismos de comunicación y coordinación bilateral y multilateral entre representantes de uno o varios CLC y el CDC; se desarrollaron espacios de capacitación a líderes y lideresas comunitarias.

También, como parte de este esfuerzo, se produjo y distribuyó material informativo, se desarrollaron actividades locales de sensibilización; en general, la intervención frente a esta problemática contribuyó a mejorar la visibilidad y respaldo local hacia los CLC por parte de la población afectada y beneficiaria.



Diálogo y presión pública hacia las empresas eléctricas y la entidad reguladora.

En forma complementaria a lo antes expuesto, el CDC y los CLC desarrollaron un conjunto de acciones ante las empresas distribuidoras y la SIGET, con el objetivo de lograr acuerdos y compromisos que atendieran el interés de las comunidades afectadas.

En general, estas acciones combinaban el diálogo con la presión pública; de esta manera se estableció con la SIGET un mecanismo de coordinación y seguimiento a los reclamos, el cual incluyó la definición en forma conjunta de los instrumentos que las comunidades utilizarían para presentar sus reclamos, el respaldo y sistematización que el CDC daría a los casos en proceso de reclamo, el papel que la SIGET tendría ante las empresas distribuidoras, la entrega de informes periódicos por parte de la SIGET al CDC, a los CLC y a las comunidades, todo esto complementado con reuniones tripartitas (SIGET-CDC-CLC) y reuniones conjuntas con las empresas distribuidoras de electricidad.

El mecanismo acordado ha funcionado en forma aceptable; sin embargo, durante el 2006, se detectaron algunos incumplimientos de los compromisos asumidos por parte de las empresas distribuidoras, principalmente del grupo AES El Salvador; este problema ha impulsado a que, en determinados momentos, los CLC, las comunidades afectadas y el CDC, desarrollen acciones de presión pública hacia las distribuidoras y la SIGET. Dentro de las actividades que se han llevado a cabo se encuentran la realización de conferencias de prensa, donde los líderes y lideresas de los CLC, con el acompañamiento del CDC, han dado a conocer, a través de los medios de comunicación, sus planteamientos y demandas hacia las empresas y el ente regulador. Como valor agregado de esta estrategia



se encuentra el hecho de que otras comunidades con el mismo problema, se informaron de esta lucha a través de los medios de comunicación, lo que activó nuevos reclamos en otras localidades.

Cuando la situación lo ha ameritado, también se desarrollaron algunas concentraciones ciudadanas frente a las oficinas de las empresas eléctricas y del ente regulador, acciones que han estado acompañadas de la distribución de material informativo a la ciudadanía. Como resultado del impulso de las acciones de diálogo y presión, así como del desarrollo de las otras estrategias mencionadas en este informe, la lucha de los CLC, comunidades y el CDC, hasta la fecha ha logrado obtener los siguientes resultados:

Resultado del reclamo	Estado ejecución de la resolución	Reclamos en localidades		Reclamos en oficina		Totales	
		N° de casos	N° de familias	N° de casos	N° de familias	N° de casos	N° de familias
Favorable	Concluído	68	3929	3	270	71	4,199
	En proceso y avanzando	62	5421	9	281	71	5,702
	Con retraso	13	893	0	0	13	893
Pendiente de resolución	En gestión	24	1076	6	336	30	1,412
Desfavorable		0	0	0	0	0	0
Totales		167	11,319	18	887	185	12,206

Como lo muestra el cuadro anterior, el esfuerzo realizado ha permitido la consecución de importantes impactos en varias direcciones, siendo los principales:

- 9,901 familias ya resolvieron totalmente o tienen muy avanzada la solución a una problemática que venían padeciendo desde hacía varias décadas; esta solución ha representado un beneficio económico directo, ya que no continuarán haciendo el “doble pago” al que eran sometidas por parte de las empresas distribuidoras de electricidad; el “doble pago” se expresaba en la responsabilidad que tenían de darle mantenimiento a la red eléctrica y a la vez pagar el cargo por uso de red en la factura. Tomando en cuenta la alta fundamentación de estos reclamos, las restantes 2,305

familias, cuyos casos están en gestión o con atraso en la ejecución de las obras, también seguramente se verán beneficiadas con resoluciones favorables.

- Las mejoras en la red de distribución han generado el acceso a un servicio de energía eléctrica de mejor calidad, como por ejemplo, en el voltaje, lo que en algunos casos ha facilitado que las familias de estas comunidades puedan emprender algunos proyectos productivos (ya sea en sus casas o en la comunidad), que antes eran impensables, debido a las graves deficiencias en el voltaje y a las constantes interrupciones que tenía el servicio; estos proyectos están mejorando la economía familiar y la calidad de vida de estas personas.
- La reparación y reconstrucción de la red de distribución se ha traducido en el mejoramiento de las condiciones de seguridad en las comunidades; los riesgos de sufrir accidentes ocasionados por la mala calidad de la red eléctrica y los riesgos derivados de la delincuencia favorecida por los problemas de iluminación, de alguna manera, han sido disminuidos como consecuencia de contar con más iluminación nocturna y mejor calidad del servicio.
- El haber obligado a las empresas distribuidoras a que asumieran la operación, mantenimiento, reposición y normalización de las redes eléctricas construidas y administradas por comunidades, ha representado una inversión de varios cientos de miles de dólares por parte de esas empresas; lamentablemente, no ha sido posible cuantificar con exactitud este dato, pero para tener una idea, en sólo un proyecto de rehabilitación y reconstrucción de la red eléctrica, una empresa distribuidora tuvo que invertir un aproximado de 40 mil dólares.
- La experiencia, credibilidad, respaldo y posicionamiento que han ganado los CLC en sus respectivas localidades, representa una gran contribución al proceso de organización y fortalecimiento del movimiento de consumidores y consumidoras en el país.
- El trabajo conjunto desarrollado en este tema entre el CDC y los CLC, ha logrado un importante respeto de las empresas distribuidoras y del ente regulador, lo que hacia el futuro puede abrir espacios para generar nuevas iniciativas de incidencia en políticas y prácticas que afectan el interés y los derechos de las personas consumidoras.



Antes



La mala calidad
y el acceso precario
a la electricidad

Después



son historia con la acción
de la Comunidad

Con el auspicio de



cdc

Centro para la Defensa del Consumidor

11 Avenida Norte Bis. No. 525, Centro de Gobierno,
San Salvador, El Salvador, C.A.



PBX: 2222-1122 • Fax: 2222-2852



cdocentral@cdc.org.sv • juridico@cdc.org.sv
promocion@cdc.org.sv • incidencia@cdc.org.sv

www.cdc.org.sv