

**RESOLUCION CNEE 54-99.**

**LA COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA.**

**CONSIDERANDO:**

Que de conformidad con la Ley General de Electricidad, Decreto 93-96 del Congreso de la República, corresponde a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica cumplir y hacer cumplir la Ley y sus reglamentos, así como velar por el cumplimiento de las obligaciones de los adjudicatarios y concesionarios y especialmente proteger los derechos de los usuarios.

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad contenido en el Acuerdo Gubernativo 256-97, estipula que todos los años el Distribuidor realizará a su costo, una encuesta representativa a consumidores ubicados en la zona en la que brinda el servicio. Que el citado artículo en su último párrafo reza que la Comisión efectuará al 31 de diciembre de cada año una clasificación de las empresas en cuanto a su calidad de servicio, tomando en consideración la encuesta, y el índice representativo de la calidad del servicio y que esta clasificación se hará de conocimiento público.

**POR TANTO:**

Con base en lo considerado, leyes citadas y en ejercicio de las facultades y atribuciones que le confieren los artículos 2, 4 y 5 de la Ley General de Electricidad,

**RESUELVE:**

PRIMERO.- Autorizar la publicación del cuadro resumen de los resultados obtenidos en la encuesta de calidad que realizarán las Empresas Distribuidoras descritas en el cuadro siguiente y, ordenar su publicación en un diario de los de mayor circulación.

VARIABLES	EMPRESAS	EMPRESA ELECT. MUN. ZACAPA	EMPRESA ELECT. MUN. SAN PEDRO PINULA	EMPRESA ELECT. MUN. PUERTO BARRIOS	SERVICIOS DEL SUR DE TIGUISATE RESUTTI	EMPRESA HIDROELECTRICA PATULUL	EMPRESA ELECTRICA DE GUATEMALA, S.A.	DISTRIBUIDORA DE ELECTRICIDAD DE OCCIDENTE, S.A.	DISTRIBUIDORA DE ELECTRICIDAD DE ORIENTE, S.A.
<b>FLUCTUACIONES O BAJONES</b>									
Hasta 20		51.2%	84.0%	96.3%	28.0%	45.0%	51.7%	78.5%	71.8%
21 y más		46.7%	14.2%	3.6%	56.0%	46.0%	6.3%	9.7%	25.0%
No respondió		2.1%	1.8%	0.1%	16.0%	9.0%	42.0%	11.8%	3.2%
<b>CORTES DE ENERGIA</b>									
Hasta 20		70.6%	98.4%	96.7%	82.0%	65.0%	87.5%	86.3%	83.5%
21 y más		27.5%	1.4%	3.4%	32.0%	23.0%	2.7%	8.6%	16.5%
No respondió		1.9%	0.2%	0.0%	6.0%	12.0%	29.8%	5.1%	0.0%
<b>GRADO DE SATISFACCION CON EL SERVICIO DE ENERGIA</b>									
Satisfechos		8.3%	51.3%	28.0%	58.0%	69.0%	39.0%	39.9%	49.1%
Insatisfechos		90.6%	47.3%	72.0%	42.0%	32.0%	60.2%	59.3%	50.7%
No respondió		1.1%	1.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	0.8%	0.2%
<b>CLARIDAD DEL CONTENIDO DE LA FACTURA O RECIBO</b>									
Si se entiende		73.7%	85.3%	92.3%	84.0%	85.0%	95.9%	85.4%	89.2%
No se entiende		26.3%	14.0%	7.7%	7.0%	9.0%	3.7%	14.6%	5.8%
No respondió		0.0%	0.7%	0.0%	9.0%	6.0%	0.4%	0.0%	5.0%
<b>TIEMPO EMPLEADO PARA PAGAR LA FACTURA O RECIBO</b>									
Satisfechos		83.7%	88.7%	94.0%	91.0%	92.0%	94.6%	83.5%	89.2%
Insatisfechos		16.0%	11.3%	6.0%	1.0%	8.0%	4.5%	15.5%	5.2%
No respondió		0.3%	0.0%	0.0%	8.0%	0.0%	0.9%	1.0%	5.6%
<b>SATISFACCION CON EL COBRO POR EL CONSUMO</b>									
Satisfechos		10.0%	44.7%	64.9%	37.0%	41.0%	14.1%	35.2%	56.1%
Insatisfechos		90.0%	55.3%	35.1%	51.0%	57.0%	84.7%	63.6%	39.5%
No respondió		0.0%	0.0%	0.0%	12.0%	2.0%	1.2%	1.2%	4.4%
<b>SATISFACCION CON EL SERVICIO RECIBIDO EN OFINAS</b>									
Satisfechos		43.1%	87.5%	75.4%	97.0%	94.0%	76.3%	60.5%	85.6%
Insatisfechos		49.1%	12.5%	24.6%	0.0%	5.0%	21.9%	35.9%	12.2%
No respondió		7.8%	0.0%	0.0%	3.0%	1.0%	1.9%	3.6%	2.2%
<b>PERCEPCION DE CAMBIO EN EL SERVICIO EN ULTIMO AÑO</b>									
Cambios negativos		78.2%	43.8%	67.6%	85.0%	18.0%	71.4%	68.3%	59.3%
Cambios positivos		8.3%	56.1%	25.7%	8.0%	78.0%	22.1%	15.4%	40.7%
No específico		13.5%	0.1%	6.7%	7.0%	4.0%	6.4%	16.3%	0.0%
<b>SATISFACCION CON EL SERVICIO EN GENERAL</b>									
Satisfechos		10.0%	66.0%	44.6%	77.0%	60.0%	76.7%	48.9%	59.1%
Insatisfechos		86.6%	33.3%	55.4%	21.0%	16.0%	21.1%	50.6%	40.3%
No respondió		3.4%	0.7%	0.0%	2.0%	4.0%	2.2%	0.5%	0.6%

Ing. Sergio Oswaldo Velásquez Moreno  
Secretario Ejecutivo