

RESOLUCION CNEE 83-2000
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.

CONSIDERANDO:

Que la encuesta de calidad tiene como finalidad evaluar la calidad del servicio que las empresas distribuidoras de energía eléctrica brindan a sus clientes, a través de obtener la opinión del usuario, respecto a la calidad de la atención y de los servicios recibidos.

CONSIDERANDO:

Que la encuesta de calidad del servicio es ejecutada de forma objetiva por empresas consultoras especializadas en la materia, previamente precalificadas por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica; las cuales utilizan cuestionarios estructurados y validados para éste fin, en la realización de entrevistas personales en el hogar, negocio u oficina, a una muestra de usuarios escogida de forma aleatoria entre el universo de usuarios de cada empresa distribuidora de energía eléctrica, para darle la máxima representatividad y confiabilidad a los resultados.

CONSIDERANDO:

Que uno de los principales objetivos de la encuesta de calidad es coadyuvar al mejoramiento del servicio que brinda cada empresa distribuidora de energía eléctrica, a través de darle a conocer en opinión de los usuarios, la percepción de ellos en cuanto a sus fortalezas y debilidades.

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 divulgación del resumen de los resultados obtenidos en la encuesta de calidad correspondientes al año 2,000, para cada una de las empresas distribuidoras de energía eléctrica, los cuales se presentan en los cuadros siguientes:

Las distribuidoras : EEM San Pedro Sacatépequez, San Marcos; EEM Santa Eulalia, Huehuetenango; EEM Sayaxché, El Péten; Empresa Hidroeléctrica Municipal de Retalhuleu; EEM Gualán, Zacapa; y, EEM Tacaná, San Marcos; no realizaron, durante los años 1999 y 2000, la encuesta de calidad a la que están obligadas de conformidad con el artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad

Dado en la Ciudad de Guatemala, a los veintitres días del mes de noviembre del año dos mil.