

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE DISTRIBUCION DE ENERGIA ELECTRICA A NIVEL NACIONAL

AÑO 2001

La Encuesta de Calidad es la expresión de los consumidores por medio de la cual indican su percepción sobre el servicio que prestan las diferentes empresas distribuidoras de energía eléctrica. La CNEE diseña la encuesta y es ejecutada por empresas consultoras calificadas por la CNEE y contratadas por las empresas distribuidoras para realizar la encuesta en su respectiva área.

Los datos presentados en esta publicación son un resumen de la Encuesta de Calidad de Servicio de Distribución.

Los resultados de la encuesta permiten conocer la opinión de los usuarios con relación a:

	EEGSA	EHM Retalhuleu	SESUTI	E H Patulul	DEOCSA	EEM Sta. Eulalia	EEM Huehuetenango	EEM Tacaná	EEM San Pedro Sacatep.	EEM San Marcos
1999	68	N/R	77	80	77	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R
2000	58	N/R	85	91	81	N/R	87	N/R	N/R	96
2001	41	84	60	N/R	67	96	96	97	94	95

◀ TABLA No.1

CALIDAD DEL PRODUCTO. PERCEPCION GENERAL SOBRE LA VARIACION DE VOLTAJE. Período 1999-2001

En la tabla No. 1 vemos el porcentaje de personas que indicaron percibir variaciones en el voltaje de la energía eléctrica que reciben. El dato del año 2001 también se puede comparar con la percepción de los consumidores en los años anteriores.

	EEM Joyabaj	EEM Quetzaltenango	DEORSA	EEM S. P. Pinula	EEM Jalapa	EEM Guastatoya	EEM Gualán	EEM Zacapa	EEM Pto. Barrios	EEM Sayaxché
1999	N/R	N/R	81	75	N/R	N/R	N/R	85	84	N/R
2000	80	90	72	N/R	95	58	N/R	82	76	N/R
2001	N/R	84	75	82	79	93	71	85	77	95

◀ TABLA No.2

CALIDAD DEL SERVICIO TECNICO. PERCEPCION GENERAL SOBRE LOS CORTES DE ENERGIA ELECTRICA. Período 1999-2001

En la tabla No. 2 se observa el porcentaje de personas que indicaron percibir cortes o apagones de electricidad durante este año. Se presentan además los datos de los años 1999 y 2000 para conocer la tendencia de las empresas distribuidoras.

	EEGSA	EHM Retalhuleu	SESUTI	E H Patulul	DEOCSA	EEM Sta. Eulalia	EEM Huehuetenango	EEM Tacaná	EEM San Pedro Sacatep.	EEM San Marcos
1999	70	N/R	84	61	84	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R
2000	78	N/R	67	72	95	N/R	89	N/R	N/R	96
2001	51	96	75	N/R	82	96	76	98	90	93

	EEM Joyabaj	EEM Quetzaltenango	DEORSA	EEM S. P. Pinula	EEM Jalapa	EEM Guastatoya	EEM Gualán	EEM Zacapa	EEM Pto. Barrios	EEM Sayaxché
1999	N/R	N/R	88	92	N/R	N/R	N/R	78	91	N/R
2000	80	95	87	N/R	96	82	N/R	83	90	N/R
2001	N/R	92	89	87	92	86	93	87	79	98

◀ TABLA No.3

CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL. PERCEPCION GENERAL SOBRE EL GRADO DE ATENCION AL CONSUMIDOR. Período 1999-2001

La tabla No. 3 muestra el grado de satisfacción en atención que según su percepción, los consumidores indican tener de parte de las empresas distribuidoras.

	EEGSA	EHM Retalhuleu	SESUTI	E H Patulul	DEOCSA	EEM Sta. Eulalia	EEM Huehuetenango	EEM Tacaná	EEM San Pedro Sacatep.	EEM San Marcos
1999	62	N/R	69	62	62	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R
2000	63	N/R	73	68	63	N/R	65	N/R	N/R	67
2001	63	61	72	N/R	61	73	65	64	58	73

	EEM Joyabaj	EEM Quetzaltenango	DEORSA	EEM S. P. Pinula	EEM Jalapa	EEM Guastatoya	EEM Gualán	EEM Zacapa	EEM Pto. Barrios	EEM Sayaxché
1999	N/R	N/R	66	69	N/R	N/R	N/R	57	70	N/R
2000	63	61	60	N/R	62	60	N/R	70	61	N/R
2001	N/R	56	62	64	64	57	70	67	62	58

- El color rojo se asigna a las empresas que, según la percepción del consumidor, han bajado su calidad respecto al año anterior.
- El color amarillo se asigna a las empresas que, según la percepción del consumidor, no han tenido variación respecto al año anterior.
- El color verde se asigna a las empresas que, según la percepción del consumidor, han mejorado su calidad respecto al año anterior.
- Los cuadros en blanco se asignan a las empresas que no reportaron encuesta en este año, y a las que no tienen datos para comparar con el año anterior.

N/R No reportó encuesta.

La Comisión Nacional de Energía Eléctrica -CNEE- en cumplimiento a lo establecido en el artículo 114 del Acuerdo Gubernativo 256-97 Reglamento de la Ley General de Electricidad, el 19 de diciembre del presente año, mediante resolución CNEE 97-2001, aprobó la divulgación de los resultados de la Encuesta de Calidad del Servicio de Distribución de Energía Eléctrica correspondiente al año 2001. Las empresas Hidroeléctrica de Patulul, Suchitepéquez y Empresa Eléctrica Municipal de Joyabaj, El Quiché, fueron las únicas distribuidoras de energía eléctrica que no realizaron la encuesta de calidad correspondiente al año 2001, por lo cual la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, ha iniciado acciones para sancionarlas por el incumplimiento incurrido en contra de lo establecido en el reglamento de la Ley General de Electricidad.



COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA
VELANDO POR LA CALIDAD DE LA ELECTRICIDAD