



RESOLUCIÓN CNEE-100-2002
LA COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA
CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo estipulado en el artículo 4 de la Ley General de Electricidad, Decreto 93-96 del Congreso de la República, corresponde a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica entre otras funciones cumplir y hacer cumplir dicha Ley y sus Reglamentos en materia de su competencia.

CONSIDERANDO:

Que el artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad, contenido en el Acuerdo Gubernativo No. 256-97 de fecha 21 de marzo de 1997, publicado en el Diario Oficial el 2 de abril de 1997, establece 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, en la que éstos calificarán la calidad del servicio recibido. Esta encuesta será diseñada por la Comisión y deberá efectuarse a través de empresas especializadas registradas en la misma.

POR TANTO:

En ejercicio de las funciones y atribuciones que le confiere la Ley General de Electricidad y su Reglamento,

RESUELVE:

1. Autorizar la publicación del cuadro resumen correspondiente a la encuesta de calidad del año 2002, según el anexo 1 de la presente resolución.

Dada a los 16 días del mes de diciembre de 2002

Ingeniero Sergio Velásquez
Secretario

ANEXO 1, RESOLUCIÓN CNEE 100-2002

TABLA 1	E M P R E S A S																				
	EEGSA	EHM Retalhuleu	SESUTI	EH Patulul	DEOCSA	EEM Sta. Eulalia	EEM Huehue	EEM Tacana	EEM S.P. Sacatepequez	EEM San Marcos	EEM Joyabaj	EEM Quetzaltenango	DEORSA	EEM S.P. Pinula	EEM Jalapa	EEM Guastatoya	EEM Gualán	EEM Zacapa	EEM Pto. Barrios	EEM Sayaxché	
AÑO	1999	68	N/R	77	80	77	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R	81	75	N/R	N/R	N/R	85	84	N/R	
	2000	58	N/R	85	91	81	N/R	87	N/R	N/R	96	80	90	72	N/R	95	58	N/R	82	76	N/R
	2001	41	84	60	N/R	67	96	96	97	94	95	N/R	84	76	82	79	93	72	85	77	95
	2002	37	N/R	N/R	69	87	90	85	91	88	83	96	88	64	95	98	55	98	95	75	89

Para aquellas empresas en las que el indicador aumentó con relación al año anterior, y que se encuentran con color rojo, se interpreta que el usuario percibió mayor cantidad de variaciones de voltaje en relación al año anterior.

A S P E C T O S E V A L U A D O S

TABLA No. 1
CALIDAD DEL PRODUCTO
PERCEPCION GENERAL SOBRE
LA VARIACION DE VOLTAJE
Periodo 1999 - 2002

En la tabla No. 1 vemos el porcentaje de personas que indicaron percibir variaciones en el voltaje de la energía eléctrica que recibe. El dato del año 2002, también se puede comparar con la percepción de los consumidores en los años anteriores.

TABLA 2	E M P R E S A S																				
	EEGSA	EHM Retalhuleu	SESUTI	EH Patulul	DEOCSA	EEM Sta. Eulalia	EEM Huehue	EEM Tacana	EEM S.P. Sacatepequez	EEM San Marcos	EEM Joyabaj	EEM Quetzaltenango	DEORSA	EEM S.P. Pinula	EEM Jalapa	EEM Guastatoya	EEM Gualán	EEM Zacapa	EEM Pto. Barrios	EEM Sayaxché	
AÑO	1999	70	N/R	84	61	84	N	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R	88	92	N/R	N/R	N/R	78	91	N/R	
	2000	78	N/R	67	72	95	N/R	89	N/R	N/R	96	80	95	87	N/R	96	82	N/R	83	90	N/R
	2001	51	96	75	N/R	82	96	76	98	90	93	N/R	92	89	87	92	86	93	87	79	98
	2002	37	N/R	N/R	23	88	89	78	95	89	99	99	96	58	95	98	79	98	99	97	83

Para aquellas empresas en las que el indicador aumentó con relación al año anterior, y que se encuentran con color rojo, se interpreta que el usuario percibió mayor cantidad de interrupciones del servicio en relación al año anterior.

TABLA No. 2
CALIDAD DEL SERVICIO TECNICO
PERCEPCION GENERAL SOBRE
LOS CORTES DE ENERGÍA
ELECTRICA
Periodo 1999 - 2002

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, 2000 y 2001 para conocer la tendencia de las empresas distribuidoras.

TABLA 3	E M P R E S A S																				
	EEGSA	EHM Retalhuleu	SESUTI	EH Patulul	DEOCSA	EEM Sta. Eulalia	EEM Huehue	EEM Tacana	EEM S.P. Sacatepequez	EEM San Marcos	EEM Joyabaj	EEM Quetzaltenango	DEORSA	EEM S.P. Pinula	EEM Jalapa	EEM Guastatoya	EEM Gualán	EEM Zacapa	EEM Pto. Barrios	EEM Sayaxché	
AÑO	1999	62	N/R	69	62	62	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R	66	69	N/R	N/R	N/R	57	70	N/R	
	2000	63	N/R	73	68	63	N/R	65	N/R	N/R	67	63	61	60	N/R	62	60	N/R	70	61	N/R
	2001	63	61	72	N/R	61	73	65	64	58	73	N/R	56	62	64	64	57	70	67	62	58
	2002	59	N/R	N/R	48	73	45	69	72	66	50	50	66	73	58	67	70	72	53	68	67

Para aquellas empresas en las que el indicador aumentó con relación al año anterior, y que se encuentran con color verde, se interpreta que el usuario percibió mejora en la calidad de la atención que le brindan las distribuidoras

TABLA No. 3
CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL
CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE LA
ATENCIÓN Y SERVICIO COMERCIAL
PRESTADO POR LAS DISTRIBUIDORAS
Periodo 1999 - 2002

La tabla No. 3 muestra la calificación porcentual, de la atención y servicio comercial que les brindan las empresas distribuidoras, según la percepción de los consumidores.

I N T E R P R E T A C I O N D E T A B L A S

- | | |
|---|---|
| <p> El color rojo se asigna a las empresas que, según la percepción del consumidor, han bajado su calidad respecto al año anterior</p> <p> El color verde se asigna a las empresas que, según la percepción del consumidor, han mejorado su calidad respecto al año anterior.</p> | <p> Los cuadros en blanco se asignan a las empresas que no reportaron encuesta este año, y a las que no tienen datos para comparar en el año anterior.</p> <p>N/R No reportó encuesta.</p> |
|---|---|

EEGSA = Empresa Eléctrica de Guatemala, Sociedad Anónima
EHM = Empresa Hidroeléctrica Municipal

SESUTI = Servicios del Sur de Tiquisate
EH = Empresa Hidroeléctrica

DEOCSA = Distribuidora de Electricidad de Occidente, Sociedad Anónima
EEM = Empresa Eléctrica Municipal

DEORSA = Distribuidora de Electricidad de Oriente, Sociedad Anónima
CNEE = Comisión Nacional de Energía Eléctrica