



RESOLUCIÓN CNEE-149-2004
Guatemala, 22 de diciembre de 2004

LA COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

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, 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." "La encuesta será diseñada por la Comisión y deberá efectuarse a través de empresas especializadas registradas en la Comisión." "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. Esta clasificación será informada públicamente en un diario de mayor circulación."

CONSIDERANDO:

Que la encuesta de calidad referida en la presente resolución, es un instrumento que permite medir la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio de distribución final de energía eléctrica que prestan las diferentes distribuidoras de energía eléctrica en todo el País. Las empresas que realizaron las encuestas fueron contratadas directamente por las empresas distribuidoras bajo su responsabilidad, con base en la lista de precalificados y diseño de la encuesta aprobada por la Comisión.

POR TANTO:

En ejercicio de las funciones y atribuciones que le confiere el artículo 4 de la Ley General de Electricidad, Decreto número 93-96 del Congreso de la República y con fundamento en el artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad,

RESUELVE:

1. Autorizar la publicación en los dos diarios de mayor circulación en Guatemala, de la clasificación de las entidades distribuidoras de energía eléctrica, derivada de los resultados de la Encuesta de Calidad del Servicio de Distribución de Energía Eléctrica correspondiente al año 2004, según el anexo 1 de la presente resolución.
2. Se autoriza a la Gerencia General para efectuar todos aquellos trámites necesarios para hacer efectiva la publicación en referencia.

Dada a los 22 días del mes de diciembre de 2004

Ingeniero Sergio O. Velásquez M.
Secretario Ejecutivo

ANEXO 1 RESOLUCION CNEE 149-2004

**COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE
CALIDAD DEL SERVICIO DE DISTRIBUCION DE ENERGIA ELECTRICA**

Distribuidora	2004					2003	Diferencia
	Ranking	Punteo Promedio	Calidad del producto	Calidad del Servicio Técnico	Calidad del Servicio Comercial	Ranking	
Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya	1°.	80	95	80	66	2°.	+ 1
Empresa Hidroeléctrica de Patulul	2°.	62	47.7	59	78	4°.	+ 2
Empresa Eléctrica de Guatemala S. A. -EEGSA-	3°.	54	56	49	57	1°.	- 2
Empresa Eléctrica Municipal de Joyabaj	4°.	46	33	53	52	15°.	+ 11
Empresa Eléctrica Municipal de Gualán	5°.	44	52.5	8	71	9°.	+ 4
Empresa Eléctrica Municipal de San Pedro Sacátepequez	6°.	44	45	32	54	19°.	+ 13
Empresa Eléctrica Municipal de San Marcos	7°.	41	50	5	68	17°.	+ 10
Distribuidora de Electricidad de Oriente –DEORSA-	8°.	40	53.6	6	61	6°.	-2
Empresa Eléctrica Municipal de San Pedro Pinula	9°.	39	43.4	5	69	11°.	-2
Empresa Eléctrica Municipal de Zacapa	10°.	39	45.7	18	54	5°.	-5
Distribuidora de Electricidad de Occidente –DEOCSA-	11°.	39	50.9	4	62	10°.	-1
Empresa Eléctrica Municipal de Quetzaltenango	12°.	38	39.8	11	64	7°.	-5
Empresa Hidroeléctrica Municipal de Retalhuleu	13°.	38	37.5	12	65	3°.	-10
Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios	14°.	34	33.2	3	66	13°.	-1
Empresa Eléctrica Municipal de Jalapa	15°.	33	38.8	1	60	18°.	+ 3
Empresa Eléctrica Municipal de Tacana	16°.	33	36	26	38	16°.	0
Empresa Eléctrica Municipal de Huehuetenango	17°.	33	36	2	60	8°.	-9
Empresa Eléctrica Municipal de Santa Eulalia	18°.	27	17.8	3	60	14°.	-4
Empresa Eléctrica Municipal de Sayaxché	--	--	--	--	--	12°.	--

Nota: Las encuestas fueron realizadas por las empresas consultoras: VOX LATINA Y CCYA, en Agosto - Octubre 2004, con un error mínimo de $\pm 2.2\%$ y máximo de $\pm 7.2\%$