

**PUBLICACIONES VARIAS**



**COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

**RESOLUCIÓN CNEE 41-2011**

Guatemala, 4 de febrero de 2011

**LA COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 4 de la Ley General de Electricidad establece, que entre otros, es función de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, cumplir y hacer cumplir dicha ley y sus reglamentos en materia de su competencia, velar por el cumplimiento de las obligaciones de los adjudicatarios y concesionarios, proteger los derechos de los usuarios y prevenir conductas anticompetitivas contra la libre competencia, así como prácticas abusivas o discriminatorias.

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad, 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 se referirá a los aspectos de calidad de servicio que se indican en este Reglamento y a cualquier otro que señale la Comisión. La encuesta será diseñada por la Comisión y deberá efectuarse a través de empresas especializadas registradas en la Comisión..."

**CONSIDERANDO:**

Que mediante el documento identificado como DR.CI-Dictamen-109, de fecha 02 de febrero de 2011, la Unidad de Informática y Control Estadístico de la División de Regulación de Calidad de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, especificó los requisitos a cumplir por parte de los interesados en formar parte del Registro de Empresas Precalificadas y que están facultados para realizar la encuesta de calidad del servicio de distribución de energía eléctrica a las diferentes empresas distribuidoras que operan en el país.

**POR TANTO:**

La Comisión Nacional de Energía Eléctrica, con base en lo considerado y en ejercicio de las funciones y atribuciones que le confiere la Ley General de Electricidad y su reglamento,

**RESUELVE:**

Emittir la "Metodología para la Precalificación de Empresas Especializadas para Elaborar la Encuesta Anual de Calidad del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica."

Artículo 1. A continuación se presenta el glosario de las definiciones utilizadas en la presente resolución:

**CNEE o la Comisión:** Comisión Nacional de Energía Eléctrica.

**Empresa Precalificada o Interesado:** Es toda persona individual o jurídica, nacional, especializada en la realización de encuestas de mercados y que manifiesta su voluntad de precalificarse para realizar la encuesta anual de calidad del servicio de distribución final de energía eléctrica.

**Encuesta:** Se refiere a la encuesta anual de calidad del servicio de distribución final de energía eléctrica.

**Metodología:** Se refiere a la Metodología para la Realización de la Encuesta Anual de Calidad del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica.

**Registro de Precalificados:** Se refiere al Registro de Empresas Precalificadas para Efectuar Encuestas de Calidad del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica.

**Artículo 2: Registro de Precalificados.** Para darle cumplimiento al artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad se crea el "Registro de Empresas Precalificadas para Efectuar Encuestas de Calidad del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica" cuyo fin es contar con una lista de entidades especializadas y calificadas para realizar la encuesta de calidad del servicio de distribución final.

La precalificación, es un requisito indispensable, para las empresas consultoras en investigación de mercados y que tengan interés en realizar la encuesta de calidad del servicio de energía eléctrica, sean registradas como tal, ante la Comisión.

Dicha registro será publicado y actualizado en la página de Internet de la Comisión.

**Artículo 3. Requisitos de las empresas a precalificar.** Los interesados en ser parte del Registro de Precalificados deben presentar a la Comisión los siguientes requisitos:

**a) Requisitos Legales**

1. Nota de presentación dirigida al Presidente de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica solicitando la precalificación la cual debe incluir la firma del representante legal de la entidad interesada, la denominación social, domicilio legal y la constitución de un domicilio especial unificado en la ciudad de Guatemala, al cual se dirijan las notificaciones que se cursen a las entidades.
2. Persona jurídica, la que podrá acreditarse con fotocopia legalizada del acta notarial de nombramiento o del testamento de la escritura pública de mandato vigente. Cualquiera de los dos documentos indicados deberán estar debidamente registrados en las instituciones respectivas.
3. Copia legalizada de la patente de comercio donde se especifique que uno de los objetos de la entidad a precalificar es la elaboración de encuestas de mercado. Dicha patente deberá ser emitida por el Registro Mercantil General de la República.
4. Declaración jurada donde conste:
  - i. Que el personal que realizará las encuestas, no tiene simultáneamente relación laboral con la CNEE o cualquiera de las empresas de distribución de energía eléctrica.
  - ii. El compromiso de trabajar el estudio según la "Metodología para la Realización de la Encuesta Anual de Calidad del Servicio de Distribución

Final de Energía Eléctrica", respetando los cronogramas establecidos por la CNEE.

iii. La tenencia de equipo que garantice el cumplimiento de los requisitos técnicos de informática y comunicaciones.

5. Así también, si se considera necesario, se podrán requerir todos aquellos documentos adicionales que a juicio la CNEE sea necesario incorporar al expediente respectivo, los cuales serán solicitados por escrito a la empresa interesada en precalificarse.

**b) Requisitos Técnicos**

a) Para poder realizar la encuesta de calidad del servicio de distribución final de energía se deberá acreditar, por medio de constancias comprobables, lo siguiente:

Descripción del requisito	Caso 1 Para obtener precalificación para realización de Encuesta de Distribuidores de más de treinta mil usuarios	Caso 2 Para obtener precalificación para la realización de Encuestas o Distribuidores de menos de treinta mil usuarios
Cantidad de Estudios Cuantitativos (Encuesta caso a caso o nivel nacional)	2	3
Muestra mínima de cada Estudio	1,200 cuestionarios	500 cuestionarios
Cantidad de estudios geolocalizados	2	1

Para cada Estudio Cuantitativo, los interesados en ser parte del Registro de Precalificados, deberán adjuntar las constancias o certificaciones emitidas por las empresas o instituciones contratadas (indicando año y lugar de realización del estudio, datos actualizados de la persona de contacto), dichas certificaciones deben acompañar la descripción de la metodología utilizada.

Si los interesados han realizado previamente la Encuesta Anual de Calidad del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica en Guatemala, deberán tener buenas referencias de CNEE y de los Distribuidores de energía eléctrica.

b) Para cualquiera de los dos casos, a continuación se presentan los característicos mínimos que debe tener el personal de la empresa encuestadora.

Puesto	Formación Profesional	Tiempo de Ejercicio Profesional mínimo	Experiencia
Jefe de Proyecto	Ingeniero, Administrador o Mercadólogo	10 años	Investigación de Mercados, Investigación Exploratoria e Investigativa, Investigación de desempeño y monitoreo, estudios cuantitativos, estudios cualitativos.
Especialista en Diseño de Muestreo	Matemático, Ingeniero, Estadístico	5 años	Diseño de muestras
Maestrías Supervisor	Administrador, Ingeniero, Graduado de nivel medio	3 años	Supervisor de grupos de entrevistadores
Entrevistadores	Graduado de nivel medio	2 años	Requisición de encuestas de mercados (mínimo cinco estudios diferentes)

**c) Requisitos de Informática y Comunicaciones**

a) Los interesados deberán contar con el equipamiento adecuado, en sus oficinas, para el desarrollo de todas las actividades previstas en la Encuesta y los tareas relacionadas al giro de la empresa. El equipamiento mínimo será:

1. Hardware, Software y comunicaciones adecuadas a las exigencias de la Metodología.
- ii. Equipo de campo
  - i. Equipos de GPS a fin de obtener errores reales dentro del rango de +-3 metros.
  - ii. Cámaras fotográficas adecuadas para lo exigido en la Metodología.

La Comisión analizará los documentos y la información presentada por parte de los interesados, evaluando que se hayan cumplido los requisitos solicitados en la presente resolución y si considera que estos se ajustan al marco regulatorio vigente, autorizará la precalificación de la entidad interesada para realizar la Encuesta Anual de Calidad del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica, haciendo la anotación en el Registro correspondiente y extendiendo a la entidad precalificada una constancia que acredite su calidad.

**Artículo 4. Duración de la precalificación.** La precalificación tiene una duración de un año, prorrogable mediante solicitud por escrito de continuidad de precalificación, la cual será evaluado por CNEE.

**Artículo 5. Continuidad de la precalificación.** Dentro del mes de enero de cada año, las entidades precalificadas anteriormente por la Comisión, deberán presentar una carta dirigida al presidente de la CNEE, solicitando la actualización en el Registro de Precalificados, indicando si existe alguna modificación en su registro, o bien si el mismo continúa sin variación alguna.

La Comisión evaluará la continuidad de la precalificación y notificará el resultado al solicitante, incluyendo la fecha límite de precalificación.

**Artículo 6. Pérdida de la precalificación.** Toda persona o entidad precalificada por la Comisión para realizar la Encuesta perderá dicha acreditación cuando incurra en alguna de las siguientes causales:

- a) Si presenta alguna Encuesta que no cumpla con la calidad requerida, lo cual se hará saber por escrito a la empresa precalificada.
- b) Si no solicita la continuidad de su precalificación dentro del plazo establecido.

c) Si la CNEE encontrara incumplimientos en las bases de la encuesta, para lo cual el Distribuidor deberá contratar a otra empresa dentro de la lista de precalificados.

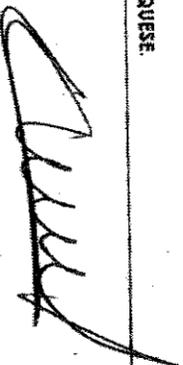
Al verificarse alguna de las causas ya identificadas, la Comisión notificará a la entidad que corresponda, que ha perdido su calidad de precalificada y será removida del Registro de Precalificados.

**Artículo 7. Obligaciones de los distribuidores.** Para realizar la encuesta del año que corresponda los Distribuidores deberán contratar únicamente las empresas que constituyan el "Registro de Precalificados" inscritos al último día hábil de febrero de cada año.

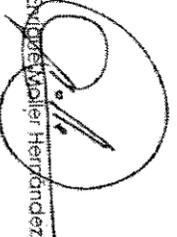
**Artículo 8. Transitorio.** Las empresas precalificadas mediante la Resolución CNEE-31-2010 continuarán su precalificación durante el año 2011, sin embargo, deben ratificar por escrito su interés por continuar precalificados para este año y presentar su próxima carta de continuidad durante el mes de enero de 2012.

**Artículo 9. Vigencia.** Esta resolución entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario de Centro América.

**PUBLIQUESE:**

  
Ingeniero Carlos Eduardo Colom Bickford  
Presidente

  
Ingeniero César Augusto Fernández Fernández  
Director

  
Ingeniero Enrique Moller Hernandez  
Director



(162877-2)-17-Febrero

## COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

### RESOLUCIÓN CNEE-42-2011

Guatemala, 4 de febrero de 2011

LA COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

#### CONSIDERANDO:

Que el artículo 4 de la Ley General de Electricidad establece, que entre otras, es función de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, cumplir y hacer cumplir dicha ley y sus reglamentos, en materia de su competencia; velar por el cumplimiento de las obligaciones de los adjudicatarios y concesionarios, proteger los derechos de los usuarios y prevenir conductas atentatorias contra la libre competencia, así como prácticas abusivas o discriminatorias.

#### CONSIDERANDO:

Que el artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad 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 se refiere a los aspectos de calidad de servicio que se indican en este Reglamento y a cualquier otro que señale la Comisión. La encuesta será diseñada por la Comisión y deberá efectuarse a través de empresas especializadas registradas en la Comisión..."

#### CONSIDERANDO:

Que la encuesta de calidad, será diseñada por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica y tiene por objetivo evaluar la satisfacción de los usuarios en relación a la calidad del servicio recibido por la distribuidora que le provee el servicio de energía eléctrica.

#### CONSIDERANDO:

Que mediante el documento Identificado como DEC-Dictamen-110, la Unidad de Informática y Control Estadístico de la División de Regulación de Calidad, propuso los requisitos técnicos que debiera incluir una resolución en la cual se definen los lineamientos y criterios metodológicos para la realización de la encuesta anual de calidad del servicio de distribución de energía eléctrica, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad.

#### POR TANTO:

La Comisión Nacional de Energía Eléctrica (en adelante la Comisión o CNEE) con base en lo considerado y en ejercicio de las funciones y atribuciones que le confiere la Ley General de Electricidad y su Reglamento.

#### RESUELVE:

Aprobar la "Metodología para la Realización de la Encuesta Anual de Calidad del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica" descrita a continuación.

**Artículo 1. Objetivos de la Encuesta.** La Encuesta Anual de Calidad tiene como objetivo general el medir y evaluar la satisfacción de los usuarios regulados de energía eléctrica, mediante la aplicación de una metodología que permita establecer la percepción de los usuarios según el servicio que reciben de los distribuidores de energía eléctrica.

Los objetivos específicos son:

- 1.1 Conocer la satisfacción de los usuarios respecto al servicio que reciben en relación a:
  - a. Interrupciones o cortes (Servicio Técnico)
  - b. Fluctuaciones de voltaje (Producto Técnico)
- 1.2 Conocer la opinión de los usuarios con respecto a:
  - a. Impacto de una interrupción (Servicio Técnico)
  - b. Impacto de las fluctuaciones de voltaje (Producto Técnico)
- 1.3 Conocer la percepción de los usuarios con respecto a la calidad del servicio comercial que reciben en relación a:
  - a. Nuevas instalaciones
  - b. Reconexiones
  - c. Atención de quejas y reclamos
  - d. Lectura de contadores
  - e. Cortesía del personal
  - f. Comodidad de las instalaciones
  - g. Facilidad de acceso a las instalaciones
- 1.4 Medir la percepción de los usuarios en relación al servicio que le presta el Distribuidor durante las diferentes épocas del año.
- 1.5 Conocer la naturaleza de los quejas presentadas por los usuarios, los medios empleados para presentar los quejas y la prontitud con que el Distribuidor atiende dichas quejas.

**Artículo 2. Diseño.** La Encuesta Anual de Calidad del Servicio de Distribución Final debe obtener datos estadísticamente confiables con respecto a la calidad del producto técnico, del servicio técnico y del servicio comercial que presta cada Distribuidor en el área que brinda servicio. En ese sentido con propósitos operativos de realización de la encuesta se establece lo siguiente:

#### 2.1 Etapas

La Comisión solicitará dos mediciones según las condiciones climáticas. Cada año se hará una etapa durante la época seca (verano), identificándose como Etapa 1 y se hará otra etapa durante la época lluviosa (invierno) identificada como Etapa 2.

#### 2.2 La muestra

El universo consiste en los usuarios activos en la última tabla de datos comerciales (Datos de Usuarios) que el Distribuidor reporta a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica.

Para cada etapa, la encuesta se desarrollará sobre una muestra representativa del universo, la cual será notificada cada año al Distribuidor junto con las preguntas de la encuesta.

Se indicará un 20% de usuarios en exceso al tamaño de la muestra. Estas serán como reemplazo ante eventuales cambios, como bajas, ausencia temporal del usuario y otras causas semejantes. En el caso de agotarse el exceso de usuarios de reemplazo, la Empresa Encuestadora podrá tomar usuarios conectados al mismo centro de transformación de un usuario no entrevistado.

**Artículo 3. Empresas Precalificadas.** Para realizar la encuesta del año que corresponda los Distribuidores deberán contratar únicamente entre las empresas que se constituyan en el "Registro de Empresas Precalificadas para Efectuar Encuestas de Calidad del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica" inscritos al último día hábil de febrero de cada año.

**Artículo 4. Contratación de la Empresa Encuestadora.** La Empresa Encuestadora es toda persona individual o jurídica, nacional, especializada en la realización de encuestas de mercado, debidamente inscrita en el "Registro de Empresas Precalificadas para Efectuar Encuestas de Calidad del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica" y que puede ser seleccionada por los distribuidores para efectuar la encuesta de calidad del servicio de distribución de energía eléctrica.

La Empresa Encuestadora deberá ser contratada por el Distribuidor, a su costo y bajo su estricta responsabilidad, debiendo notificar éste a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, de su contratación, a más tardar el último día hábil del mes de marzo de cada año.

La contratación de la Empresa Encuestadora debe hacerse de conocimiento de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica mediante copia legalizada del contrato suscrito entre los contratantes en el cual se deberá establecer el compromiso del Distribuidor y de la Encuestadora en:

- a. Aceptar, cumplir y desarrollar la presente Metodología.