

**Fecha:** 21 de diciembre de 2007  
**Medio:** Prensa Libre  
**Sección:** Actualidad: Departamental  
**Página:** 52

|  <b>COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b><br><b>ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b><br><b>(ARTÍCULO 114 RLGE)</b><br><b>CALIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS AÑO 2007</b> |  |          |                                       |   |   |
|--|--|----------|---------------------------------------|---|---|
| La encuesta de calidad es la expresión de los consumidores por medio de la cuál indican su percepción sobre el servicio que prestan las diferentes distribuidoras de energía eléctrica.  |  |          |                                       |   |   |
| DISTRIBUIDORAS CON MÁS DE 100,000 USUARIOS   |  |          |                                       |   |   |
| CLASIFICACIÓN  | DISTRIBUIDORA                                    | PROMEDIO | CALIDAD DEL SERVICIO (Interrupciones) | CALIDAD DEL PRODUCTO (Variaciones de voltaje) | CALIDAD COMERCIAL (Atención al público) |
| 1º   | Empresa Eléctrica de Guatemala, S. A.            | 80.2     | 69.6                                  | 78.6  | 92.53                                   |
| 2º   | Distribuidora de Electricidad de Oriente, S.A.   | 55.6     | 40.3                                  | 47.8  | 78.8                                    |
| 3º   | Distribuidora de Electricidad de Occidente, S.A. | 52.5     | 41.2                                  | 40.2  | 76.0                                    |
| DISTRIBUIDORAS CON MENOS DE 100,000 USUARIOS   |  |          |                                       |   |   |
| 1º   | EEM de Guastatoya                                | 81.1     | 75.3                                  | 73.1  | 94.8                                    |
| 2º   | EEM de San Pedro Sacatepéquez                    | 67.1     | 69.0                                  | 57.4  | 75.0                                    |
| 3º   | EEM de Zacapa                                    | 63.2     | 54.0                                  | 53.7  | 82.0                                    |
| 4º   | EEM de Tacaná                                    | 61.8     | 62.0                                  | 38.8  | 84.5                                    |
| 5º   | EEM de Retalhuleu                                | 60.9     | 59.3                                  | 47.3  | 76.0                                    |
| 6º   | EEM de Gualán                                    | 57.8     | 20.6                                  | 53.8  | 99.0                                    |
| 7º   | EEM de San Marcos                                | 56.7     | 45.4                                  | 43.1  | 81.6                                    |
| 8º   | EEM de Quetzaltenango                            | 55.9     | 64.2                                  | 16.3  | 87.3                                    |
| 9º   | EEM de Playa Grande                              | 55.3     | 50.0                                  | 46.0  | 70.0                                    |
| 10º  | EEM de Huehuetenango                             | 53.2     | 35.6                                  | 58.8  | 65.3                                    |
| 11º  | EEM de Jalapa                                    | 51.4     | 47.0                                  | 33.6  | 73.7                                    |
| 12º  | EEM de Puerto Barrios                            | 51.1     | 35.6                                  | 58.8  | 59.0                                    |
| 13º  | EE de Patulul                                    | 49.4     | 38.4                                  | 43.6  | 66.3                                    |
| 14º  | EEM de Joyabaj                                   | 42.4     | 24.2                                  | 31.2  | 71.7                                    |
| 15º  | EEM de Santa Eulalia                             | 41.5     | 17.3                                  | 25.1  | 82.0                                    |
| *  | EEM Sayaxché                                     | -        | -                                     | -   | -                                       |
| *  | EEM de San Pedro Pinula                          | -        | -                                     | -   | -                                       |

\* No realizó la encuesta  
 Ficha Técnica: La Encuesta se efectuó en cumplimiento del artículo 114 del RLGE, por medio de las siguientes firmas contratadas por las distribuidoras: VOX LATINA, APRENDE; universo: todos los usuarios activos en la base de facturación en cada una de las Distribuidoras de Energía Eléctrica; método de muestreo: probabilístico; tamaño de la muestra: 11,237 entrevistas, a nivel nacional; margen de error: para las distribuidoras con más de 100,000 usuarios: +/- 2.2, para las distribuidoras con menos de 100,000 usuarios un error mínimo de +/- 4.5 y máximo de +/- 6.0; fecha de realización: Octubre-Noviembre 2007.