

RESOLUCION NUMERO: 08-98

LA COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA:

CONSIDERANDO:

Que a la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, creada por el Decreto 93-96 del Congreso de la República, le corresponde proteger los derechos de los usuarios frente al Distribuidor que tiene la responsabilidad de prestar el servicio de Distribución final de energía eléctrica.

CONSIDERANDO:

Que la calidad del servicio de energía eléctrica se constituye, entre otros, en uno de los parámetros para su evaluación, gozando los consumidores del derecho de reclamo ante el Distribuidor por deficiencias en el mismo, el cual debe ser tramitado y gestionado por el Distribuidor, hasta su resolución y respuesta al usuario, bajo los lineamientos que al efecto dicte la Comisión.

CONSIDERANDO:

Que es necesario dictar normas complementarias que regulen el procedimiento de reclamo que deben observar las empresas Distribuidoras, los usuarios y la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, a efectos de agilizar la solución de reclamos y garantizar cuando corresponda, la protección efectiva de los intereses económicos del usuario y la calidad del servicio recibido.

POR TANTO:

En ejercicio de las funciones 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 los artículos 106 y 111 de su Reglamento, Acuerdo Gubernativo número 256-97 de fecha 21 de marzo de 1997,

RESUELVE:

1. EMITIR EL REGLAMENTO PARA LA ATENCION DE RECLAMOS Y QUEJAS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE DISTRIBUCION DE LA ENERGIA ELECTRICA.
 2. Autorizar a la Administración su inmediata difusión e implementación, así como su publicación en el Diario de Centro América.
 3. La presente Resolución surte sus efectos a partir de su publicación en diario oficial.
- Dada en la ciudad de Guatemala el primero de abril de 1998.