



RESOLUCIÓN CNEE-127-2003
Guatemala, 22 de diciembre de 2003

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 2003, según el anexo 1 de la presente resolución.

Dada a los 22 días del mes de diciembre de 2003

Ingeniero Sergio O. Velásquez M.
Secretario Ejecutivo



COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGIA ELECTRICA A NIVEL NACIONAL

AÑO 2003

ANEXO RESOLUCION CNEE 127-2003

La encuesta de calidad es la expresión de los consumidores por medio de la cual indican su percepción sobre el servicio que prestan las diferentes distribuidoras de energía eléctrica. La CNEE diseña la encuesta y es ejecutada por empresas consultoras calificadas por la CNEE y contratadas por las empresas distribuidoras para realizar la encuesta en su respectiva área.

Los datos en esta publicación son un resumen de los resultados de la Encuesta de Calidad del Servicio de Distribución

TABLA 1		EMPRESAS																			
		EEGSA	DEOCSA	EEM Quetzaltenango	EEM Huehue	EEM San Marcos	EEM S.P. Sacatepequez	EHM Retalhuleu	EEM Tacana	EEM Joyabaj	EEM Sta. Eulalia	EH Patulul	DEORSA	EEM Guastatoya	EEM Pio. Barrios	EEM Zacapa	EEM Gualán	EEM Jalapa	EEM S.P. Pinula	EEM Sayaxché	SESUTI
AÑO	1999	32	23	0	0	0	0	0	0	0	0	20	19	0	16	15	0	0	25	0	23
	2000	42	19	10	13	4	0	0	0	20	0	9	28	42	24	18	0	5	0	0	15
	2001	59	33	16	4	5	6	16	3	0	4	0	24	7	23	15	28	21	18	5	40
	2002	63	13	12	15	17	12	0	9	4	10	31	36	45	25	5	2	2	5	11	0
	2003	78	28	46	51	5	1	42	10	8	14	31	39	41	31	53	15	7	24	34	(*)

ASPECTOS EVALUADOS

TABLA No. 1
CALIDAD DEL PRODUCTO
PERCEPCION GENERAL SOBRE
LA VARIACION DE VOLTAJE
Período 1999 - 2003

En la tabla No. 1 vemos el porcentaje de personas que indicaron no percibir variaciones en el voltaje de la energía eléctrica que recibe. El dato del año 2003, también se puede comparar con la percepción de los consumidores en los años anteriores.

Para aquellas empresas en las que el indicador disminuyó con relación al año anterior, (color rojo), se interpreta que la cantidad de usuarios que no perciben variaciones de voltaje ha disminuido y por lo tanto las deficiencias en la variable de PRODUCTO TÉCNICO se han incrementado y hecho mas evidentes para la población usuaria.

TABLA 2		EMPRESAS																			
		EEGSA	DEOCSA	EEM Quetzaltenango	EEM Huehue	EEM San Marcos	EEM S.P. Sacatepequez	EHM Retalhuleu	EEM Tacana	EEM Joyabaj	EEM Sta. Eulalia	EH Patulul	DEORSA	EEM Guastatoya	EEM Pio. Barrios	EEM Zacapa	EEM Gualán	EEM Jalapa	EEM S.P. Pinula	EEM Sayaxché	SESUTI
AÑO	1999	30	16	0	0	0	0	0	0	0	0	39	12	0	9	22	0	0	8	0	16
	2000	22	5	5	11	4	0	0	0	20	0	28	13	18	10	17	0	4	0	0	33
	2001	49	18	8	24	7	10	4	2	0	4	0	11	14	21	13	7	8	13	2	25
	2002	63	12	4	22	1	11	0	5	1	11	77	42	21	3	0.3	2	2	5	17	0
	2003	77	16	39	43	6	0	50	6	8	10	40	27	44	4	14	32	0	17	4	(*)

TABLA No. 2
CALIDAD DEL SERVICIO TECNICO
PERCEPCION GENERAL SOBRE
LOS CORTES DE ENERGIA
ELECTRICA
Período 1999 - 2003

En la tabla No. 2 se observa el porcentaje de personas que indicaron no percibir cortes o apagones de electricidad durante este año. Se presentan además los datos de los años 1999, 2000, 2001 y 2002 para conocer la tendencia de las empresas distribuidoras.

Para aquellas empresas en las que el indicador disminuyó con relación al año anterior, (color rojo), se interpreta que la cantidad de usuarios que no perciben interrupciones del servicio ha disminuido y por lo tanto las deficiencias en SERVICIO TÉCNICO se han incrementado y hecho mas evidentes para la población usuaria.

TABLA 3		EMPRESAS																			
		EEGSA	DEOCSA	EEM Quetzaltenango	EEM Huehue	EEM San Marcos	EEM S.P. Sacatepequez	EHM Retalhuleu	EEM Tacana	EEM Joyabaj	EEM Sta. Eulalia	EH Patulul	DEORSA	EEM Guastatoya	EEM Pio. Barrios	EEM Zacapa	EEM Gualán	EEM Jalapa	EEM S.P. Pinula	EEM Sayaxché	SESUTI
AÑO	1999	62	62	0	0	0	0	0	0	0	0	62	66	0	70	57	0	0	69	0	31
	2000	63	63	61	65	67	0	0	0	63	0	68	60	60	61	70	0	62	0	0	27
	2001	63	61	56	65	73	58	61	64	0	73	0	62	57	62	67	70	64	64	58	28
	2002	59	73	66	69	50	66	0	72	50	45	48	73	70	68	53	72	67	58	67	0
	2003	72	67	46	36	73	75	66	69	70	69	69	65	79	61	66	69	72	63	65	(*)

TABLA No. 3
CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL
CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE LA
ATENCIÓN Y SERVICIO COMERCIAL
PRESTADO POR LAS DISTRIBUIDORAS
Período 1999 - 2003

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.

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

INTERPRETACION DE TABLAS

- El color rojo se asigna a las empresas que, según la percepción del consumidor, han bajado su calidad respecto al año anterior
- El color verde se asigna a las empresas que, según la percepción del consumidor, han mejorado su calidad respecto al año anterior.
- El color amarillo se asigna a las empresas que, según la percepción del consumidor, no han sufrido variación en sus niveles de calidad respecto al año anterior.

- 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.
- (*) SESUTI cerró operaciones en diciembre 2002. Sus valores se incluyen como referencia histórica

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

Nota: Las encuestas fueron realizadas por las siguientes empresas consultoras : VOX LATINA, CCYA y PROESA