



COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA

4º. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010
TEL. PBX. (502) 2321-8000 E-mail: cnee@cnee.gob.gt FAX (502) 2321-8002

RESOLUCIÓN CNEE-233-2009 Guatemala, 14 de diciembre de 2009 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, y proteger los derechos de los usuarios; así como definir las tarifas de transmisión y distribución, sujetas a regulación de acuerdo a la ley, así como la metodología para el cálculo de las mismas.

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 será diseñada por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica y deberá efectuarse a través de empresas especializadas registradas en la misma. 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 a que se refiere la presente resolución, es un instrumento que permite medir la percepción de los usuarios en relación a 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 a la Gerencia General para publicar en un diario de mayor circulación y dos diarios adicionales, la clasificación de las entidades distribuidoras de energía eléctrica, de acuerdo a los resultados de la



COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010
TEL. PBX. (502) 2321-8000 E-mail: cnee@cnee.gob.gt FAX (502) 2321-8002

Encuesta de Calidad del Servicio de Distribución de Energía Eléctrica correspondiente al año 2009, según el anexo 1 de la presente resolución.

Publíquese.

Ingeniero Carlos Eduardo Colom Bickford
Presidente
Comisión Nacional de Energía Eléctrica

Ingeniero Enrique Moller Hernández
Director

Ingeniero César Augusto Fernández-Fernández
Director





COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010
TEL. PBX. (502) 2321-8000 E-mail: cnee@cnee.gob.gt FAX (502) 2321-8002

ANEXO 1 RESOLUCIÓN CNEE-233-2009

COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA RESUMEN DE RESULTADOS DE ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN AÑO 2009

En cumplimiento a lo establecido en el Artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad y de la Resolución CNEE 233-2009, se presenta en el cuadro siguiente, la clasificación de las empresas de distribución de energía eléctrica de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta de calidad efectuada durante el año 2009, por empresas contratadas por las propias distribuidoras. Dicha encuesta tiene por objeto medir la percepción de los usuarios con relación al servicio de distribución final que le prestan las empresas distribuidoras en la República de Guatemala. Los aspectos evaluados están contenidos en las Normas Técnicas del Servicio de Distribución emitidas por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica.

CLASIFICACIÓN SEGÚN PROMEDIO OBTENIDO	DISTRIBUIDORA	AÑO 2,009			
		PROMEDIO	% de Usuarios satisfechos		
			CALIDAD DEL SERVICIO (Interrupciones)	CALIDAD DEL PRODUCTO (Variaciones de voltaje)	CALIDAD COMERCIAL (Atención al público)
1	Empresa Eléctrica Municipal de San Pedro Sacatepéquez	94%	99%	85%	97%
2	Empresa Eléctrica Municipal de Joyabaj	90%	90%	85%	96%
3	Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A.	90%	86%	89%	95%
4	Empresa Municipal Rural de Electricidad de Playa Grande	86%	93%	68%	98%
5	Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya	74%	78%	68%	77%
6	Empresa Eléctrica Municipal de Tacaná	67%	77%	80%	45%
7	Empresa Eléctrica Municipal de San Marcos	64%	59%	57%	77%
8	Empresa Eléctrica Municipal de Gualán	57%	34%	51%	85%
9	Empresa Eléctrica Municipal de Huehuetenango	57%	48%	45%	77%
10	Empresa Eléctrica Municipal de Zacapa	54%	31%	47%	84%
11	Empresa Eléctrica Municipal de Jalapa	54%	35%	51%	75%
12	Empresa Eléctrica Municipal de Quetzaltenango	49%	49%	40%	57%
13	Empresa Eléctrica Municipal de Patulul	47%	24%	24%	93%
14	Empresa Eléctrica Municipal de Retalhuleu	46%	18%	34%	85%
15	Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios	42%	21%	41%	65%
16	Empresa Eléctrica Municipal de San Pedro Pinula	40%	7%	21%	93%
17	Distribuidora de Electricidad de Oriente, S.A.	38%	9%	31%	75%
18	Distribuidora de Electricidad de Occidente, S.A.	38%	14%	29%	70%
19	Empresa Eléctrica Municipal de Sta. Eulalia	25%	2%	6%	66%

Ficha Técnica: La Encuesta se efectuó por medio de las siguientes firmas contratadas por las distribuidoras: APRENDE, MULTIVEX, VOX LATINA. 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; Margen de error: para las distribuidoras con más de 100,000 usuarios: $\pm 2.2\%$, para las distribuidoras con menos de 100,000 usuarios un error mínimo de $\pm 4.5\%$ y máximo de $\pm 6.0\%$; Fecha de realización Junio - Julio 2009.