



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010
TEL. PBX. (502) 2366-4218 E-mail: cnee@cnee.gob.gt FAX (502) 2366-4202

RESOLUCIÓN CNEE 39-2010 **Guatemala, 24 de febrero de 2010** **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; 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 se referirá a los aspectos de calidad de servicio que se indican en este Reglamento y a cualquier otro que señale 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. La misma, deberá efectuarse a través de empresas especializadas registradas en la Comisión.

CONSIDERANDO:

Que la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, por medio de la Resolución CNEE-31-2010, de fecha veintidós de febrero de dos mil diez, autorizó la precalificación y registro de empresas para realizar la Encuesta de Calidad del Servicio de Energía Eléctrica durante el año 2010.

CONSIDERANDO:

Que el Departamento de Unidad de Informática y Control Estadístico de la División de Regulación de Calidad de esta Comisión, mediante el DRCI-Dictamen-6, propuso la Metodología para la Realización de la Encuesta de Calidad del Servicio de Distribución de Energía Eléctrica para el año 2010.


Comisión Nacional de Energía Eléctrica



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010
TEL. PBX. (502) 2366-4218 E-mail: cnee@cnee.gob.gt FAX (502) 2366-4202

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:

Aprobar la Metodología para la realización de la Encuesta de Calidad del Servicio de Distribución de Energía Eléctrica para el año 2010 descrita a continuación:

METODOLOGÍA PARA LA REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA AÑO 2010

1. Antecedentes

El artículo 4 de la Ley General de Electricidad, establece que son funciones de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (en adelante Comisión o CNEE) entre otras, 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.

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 referido. 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 precalificadas registradas en la Comisión..."

En tal virtud, la presente metodología tiene por objeto, definir los lineamientos y requisitos para la realización de Encuestas de Calidad del Servicio de Distribución de Energía Eléctrica para el año 2010.

2. Objetivos de la Encuesta

2.1. Objetivo General

Comisión Nacional de Energía Eléctrica



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010
TEL. PBX. (502) 2366-4218 E-mail: cnee@cnee.gob.gt FAX (502) 2366-4202

Medir y evaluar la satisfacción de los usuarios regulados de energía eléctrica, mediante la aplicación de una metodología aprobada que permita establecer la percepción de los usuarios según el servicio que reciben de las distribuidoras de energía eléctrica.

2.2. Objetivos Específicos

2.2.1. Conocer la satisfacción de los usuarios respecto al servicio que reciben en relación a:

- a. Apagones o cortes
- b. Fluctuaciones de voltaje
- c. Agilidad en la reanudación del servicio después de una interrupción

2.2.2. Conocer la opinión de los usuarios con respecto a:

- a. Impacto de una interrupción
- b. Impacto de las fluctuaciones de voltaje

2.2.3. Conocer las consecuencias generadas por los cortes del servicio y las fluctuaciones de voltaje

2.2.4. Conocer la opinión de los usuarios con respecto a:

- a. Impacto de una interrupción
- b. Impacto de las fluctuaciones de voltaje

2.2.5. Conocer la percepción de los usuarios con respecto a la calidad del servicio que reciben en relación a:

- a. Nuevas instalaciones
- b. Reconexiones
- c. Atención de quejas y reclamos
- d. Lectura de contadores
- e. Cortesía del personal

Comisión Nacional de Energía Eléctrica



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010
TEL. PBX. (502) 2366-4218 E-mail: cnee@cnee.gob.gt FAX (502) 2366-4202

- f. Comodidad de las instalaciones
 - g. Facilidad de acceso a las instalaciones
- 2.2.6. Conocer si la percepción de los usuarios en relación al servicio que le prestan varían conforme a diferentes fases.
- 2.2.7. Conocer la naturaleza de las quejas presentadas por los usuarios, los medios empleados para presentarlas y la prontitud con que la que las distribuidoras las atiende.

3. Metodología

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

3.1. Determinación de la muestra

3.1.1. Universo

Usuarios activos en la base de facturación de las distribuidoras de energía eléctrica reportados a CNEE.

3.1.2. Población Objetivo

La entrevista deberá ser personal.

Para que el inmueble responda al muestreo, tendrá que atender las siguientes condiciones:

En el inmueble que se realice la encuesta, el entrevistado deberá ser usuario de la distribuidora y el encargado de hacer los trámites del servicio ante ésta.

Si el inmueble fuere vivienda, ninguna de las personas que en él habita, podrá ser trabajador de la empresa distribuidora de energía eléctrica investigada.

Así mismo el medidor deberá localizarse en el propio inmueble.


Comisión Nacional de Energía Eléctrica



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010
TEL. PBX. (502) 2366-4218 E-mail: cnee@cnee.gob.gt FAX (502) 2366-4202

3.2. Sobre el Diseño de la Muestra

3.2.1. Tamaño de muestra:

La encuesta se desarrollará sobre una muestra representativa del universo.

3.2.2. Selección de la muestra:

La Comisión solicitará dos fases. La primera fase deberá hacerse durante los meses de abril - mayo y la segunda fase durante el mes de septiembre de 2010. La CNEE entregará a las empresas entrevistadoras la lista de direcciones donde se deberán efectuar las entrevistas. Esta lista provendrá de una muestra estratificada por tipo de tarifa, tomada a partir del último Reporte de Operaciones Comerciales Semestrales. El número de entrevistas se calculará conforme los lineamientos del numeral anterior.

3.2.3. Unidades de reposición o reemplazo:

Aunque los usuarios a ser entrevistados provendrán de listas actualizadas de las distribuidoras, la empresa consultora recibirá un número adicional razonable de direcciones en exceso al tamaño de la muestra. Éstas servirán como reemplazo ante eventuales cambios, como altas y bajas, ausencia temporal del usuario y otras causas semejantes.

4. Desarrollo del Trabajo

Actividades de la empresa a contratarse para la realización de la investigación:

- a. Reproducción de los instrumentos de recolección de datos
- b. Entrenamiento de los coordinadores de trabajo de recolección de datos
- c. Entrenamiento de entrevistadores
- d. Reentrevista del 33% de la cuota de entrevistas de cada entrevistador
- e. Revisión y digitación de los cuestionarios
- f. Procesamiento de los datos y demás análisis

Comisión Nacional de Energía Eléctrica



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010
TEL. PBX. (502) 2366-4218 E-mail: cnee@cnee.gob.gt FAX (502) 2366-4202

- g. Elaboración de informe de ocurrencias de campo
- h. Elaboración de informe escrito
- i. Exposición de los resultados a miembros de la CNEE y a la distribuidora en estudio

La distribuidora en su área de concesión avisará de la realización de la encuesta - por un medio de comunicación masivo- a los usuarios, con una anticipación de cinco días hábiles a la fecha de recolección de datos, de forma que el usuario tenga confianza en proveer información.

5. Productos

Los siguientes son los productos que serán entregados a la CNEE por la(s) empresa(s) consultora(s) en cada fase de la investigación:

- a. Informe Analítico - Documento con la presentación de los resultados (escrito y digital)
- b. Base de Datos, en SPSS
- c. Presentación de Resultados
- d. Informe de ocurrencias de campo e informe de sugerencias y mejoras

Estos productos estarán grabados en disco compacto debidamente identificado -se grabará un disco compacto para cada empresa distribuidora-.

Así mismo al finalizar la segunda fase deberá entregar un comparativo de los resultados entre cada período investigado.

6. Desarrollo de la encuesta

La encuesta será realizada acorde a las siguientes premisas:

6.1. Empresa Prestadora del Servicio – Contratación

La Comisión Nacional de Energía Eléctrica es ajena a la relación contractual entre la distribuidora y la empresa consultora.

6.2. Trabajo de Campo

Comisión Nacional de Energía Eléctrica



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010
TEL. PBX. (502) 2366-4218 E-mail: cnee@cnee.gob.gt FAX (502) 2366-4202

La consultora deberá contratar un coordinador de proyecto, quien se encargará de liderar el proceso de desarrollo, así como de la coordinación del equipo de trabajo asignado, además será el canal de comunicación entre la CNEE y la empresa consultora, debiendo ésta informar a la CNEE por escrito el nombre del coordinador de proyecto.

Así mismo, la empresa consultora deberá contratar un supervisor por cada cinco entrevistadores, cuya función será el conducir al grupo bajo su cargo, a los sectores o puntos de muestreo seleccionados previamente. Éste puede hacer entrevistas, teniendo como máximo el 5% del total de la muestra por Distribuidora. Para resaltar encuestas revisadas, el supervisor debe utilizar bolígrafo color rojo.

Los entrevistadores, contratados por la empresa consultora, trabajarán siempre con uniforme e identificación de ésta, con el fin de disminuir la desconfianza del informante provocada por la violencia y criminalidad actual del país.

Todo cuestionario deberá llenarse con bolígrafo color azul y letra legible. Ningún entrevistador podrá levantar más del 10% de la muestra (por Distribuidora).

Todos los cuestionarios deberán ser previamente foliados.

Toda encuesta que no pueda demostrar su autenticidad deberá ANULARSE.

6.3. Capacitación

La empresa consultora participará en una capacitación dictada por personal de CNEE. Así mismo, deberá llevar a cabo una capacitación, obligatoria para todos los integrantes del proceso de campo, la cual incluye repaso de técnicas, vestuario, objetivos y la práctica con el instrumento.

No podrá ir al campo ningún entrevistador que no haya sido capacitado y que no haya realizado los cuestionarios de práctica, incluyendo un cuestionario en presencia de un supervisor.

En esta etapa podrán participar los miembros de CNEE.

6.4. Validación de las entrevistas



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

4^a. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010
TEL. PBX. (502) 2366-4218 E-mail: cnee@cnee.gob.gt FAX (502) 2366-4202

Una tercera parte -aleatoria- de las entrevistas de todos los entrevistadores y de todos los departamentos de la República, se someterá a una reentrevista. Esta reentrevista se realizará dentro de las 48 horas siguientes de la entrevista original. Se repite aleatoriamente el 25% del cuestionario para determinar si hay discrepancias en la selección del informante y en los datos que se anotan en el cuestionario. Podrá hacerse por teléfono siempre y cuando se haga dentro de las 24 horas siguientes.

No podrá tomarse como validación de las entrevistas que el supervisor escuche, vea o confirme el nombre del entrevistado; tampoco podrá confirmar que el entrevistado vive en el inmueble en el que se realiza la encuesta y éste no se encuentre.

Por ningún motivo el encuestador podrá validar cuestionarios; los mismos se validarán por una persona con un perfil superior a los encuestadores.

En el cuestionario se indicará si éste es o no válido, además deberán marcarse con bolígrafo color rojo las preguntas validadas.

6.5. Codificación

Posterior a la validación de los cuestionarios, las preguntas "abiertas" deberán codificarse para su procesamiento. La guía de códigos se prepara con el 20% de la muestra total. Si aparecieran nuevas respuestas, se agregarán a la lista para su digitación. La lista de códigos se trasladará a la CNEE para su aprobación y unificación.

6.6. Digitación

Terminada la validación y codificación, se digitará en una base de datos a preferencia de la empresa consultora.

6.7. Procesamiento

Terminada la digitación se procesará.

7. Contratación de la Empresa Consultora

La empresa consultora deberá ser contratada por el distribuidor, a su costo y bajo su estricta responsabilidad, dentro del conjunto de firmas consultoras precalificadas por la CNEE.

Comisión Nacional de Energía Eléctrica



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010
TEL. PBX. (502) 2366-4218 E-mail: cnee@cnee.gob.gt FAX (502) 2366-4202

La contratación de la empresa consultora deberá ser certificada notarialmente a la CNEE mediante acta suscrita entre los contratantes en la cual se deberá establecer el compromiso del distribuidor y de la consultora a:

- 7.1 Aceptar, cumplir y desarrollar la presente Metodología.
- 7.2 Remitir a la CNEE copia de toda la documentación e información que se utilice para la realización de la Encuesta en cada una de las fases.
- 7.3 Proporcionar libre acceso en todo momento a la CNEE a todos los aspectos relacionados con la Encuesta, de la forma en la que CNEE lo requiera, con el fin de que la CNEE pueda realizar las actividades de supervisión y fiscalización requeridas.
- 7.4 Entregar a la CNEE los informes previstos en la presente Metodología y proporcionar las aclaraciones que la CNEE requiera.
- 7.5 Cumplir el cronograma acordado entre los contratantes para la ejecución de la Encuesta, ajustado a lo establecido en la presente Metodología.
- 7.6 Designar al Responsable de la Encuesta por parte del distribuidor y al Jefe del Estudio de la Empresa Consultora, indicando sus teléfonos y direcciones físicas y electrónicas y mantener informada a la CNEE de cualquier cambio que posteriormente pueda suscitarse respecto a las personas antes descritas.
- 7.8 Tener la capacidad de participación en las reuniones presenciales que planifique la CNEE para tratar temas específicos en relación a la Encuesta.
- 7.9 Todo usuario entrevistado deberá ser georeferenciado, así mismo la empresa consultora deberá presentar una fotografía en formato jpg del domicilio encuestado, identificando la foto con el mismo número correlativo del cuestionario.

La distribuidora deberá enviar a la CNEE la copia del contrato efectuado con la empresa consultora así como informar de los reconocimientos económicos realizados. Asimismo dicho contrato debe ajustarse a la metodología y condiciones establecidas, debiéndose adjuntar copia de la presente Metodología al formalizar el mismo entre la distribuidora y la empresa consultora.

La Encuesta, las memorias de cálculo, los cuestionarios, las bases e informe final pertenecen a la CNEE en representación de los usuarios regulados. En consecuencia pueden ser utilizados de manera libre, autónoma y sin restricciones,

Comisión Nacional de Energía Eléctrica



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010
TEL. PBX. (502) 2366-4218 E-mail: cnee@cnee.gob.gt FAX (502) 2366-4202

con independencia de la relación contractual existente entre la Consultora Especializada y la distribuidora.

8. No Conformidad con las actividades de la empresa consultora

Cualquier actividad de la empresa consultora que no cumpla con lo dispuesto en la presente metodología, o con requerimientos relativos al proceso, realizados por CNEE, se considerará como no conforme y la CNEE podrá ordenar su rectificación. En el caso que la empresa consultora no procediese a la rectificación, la CNEE podrá disponer la suspensión del desarrollo de la Encuesta de Calidad del Servicio de Distribución. En este caso, la distribuidora deberá recontractar una nueva empresa consultora, pudiendo en su momento adecuar los criterios de selección de muestra y cantidad de encuestas con el fin de cumplir el artículo 114 del RLGE.

En todo caso, la distribuidora queda en libertad de repetir en contra de la empresa consultora contratada en la forma que considere conveniente.

Comisión Nacional de Energía Eléctrica



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010
TEL. PBX. (502) 2366-4218 E-mail: cnee@cnee.gob.gt FAX (502) 2366-4202

ANEXO A

Muestra

No	Distribuidora	Usuarios	Muestra	Muestra por fase
A	Empresa Eléctrica de Guatemala, S. A.	895,481	2,400	1,200
B	Distribuidora de Electricidad de Occidente, S.A.	824,974	2,400	1,200
C	Distribuidora de Electricidad de Oriente, S.A.	486,551	2,400	1,200

No	Distribuidora	Usuarios	Muestra	Muestra por fase
1	Empresa Eléctrica Municipal de Quetzaltenango	35,249	800	400
2	Empresa Eléctrica Municipal de Huehuetenango	21,607	400	200
3	Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios	17,680	400	200
4	Empresa Eléctrica Municipal de Zacapa	10,086	400	200
5	Empresa Eléctrica Municipal de San Pedro Sacatepéquez	9,801	400	200
6	Empresa Eléctrica Municipal de Jalapa	8,825	400	200
7	Empresa Hidroeléctrica Municipal de Retalhuleu	7,684	400	200
8	Empresa Eléctrica Municipal de San Marcos	5,785	400	200
9	Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya	5,264	400	200
10	Empresa Eléctrica Municipal de Joyabaj	4,905	300	150
11	Empresa Eléctrica Municipal de Gualán	2,582	300	150
12	Empresa Eléctrica Municipal de Sta. Eulalia	2,263	300	150
13	Empresa Municipal Rural de Electricidad	2,224	300	150
14	Empresa Hidroeléctrica de Patulul	816	200	100



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010
TEL. PBX. (502) 2366-4218 E-mail: cnee@cnee.gob.gt FAX (502) 2366-4202

15	Empresa Eléctrica Municipal de Tacaná	810	200	100
16	Empresa Eléctrica Municipal de San Pedro Pinula	765	200	100



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010
TEL. PBX. (502) 2366-4218 E-mail: cnee@cnee.gob.gt FAX (502) 2366-4202

ANEXO B

Número correlativo de cuestionario **(foliado)**

Área Urbana (1) Rural (2)

BOLETA A UTILIZAR EN LA ENCUESTA ANUAL DE CALIDAD DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Nombre de Empresa o Distribuidora _____
Municipio *(ver códigos)* _____
Departamento *(ver códigos)* _____

Buenos días, tardes, o noches, mi nombre es _____ y trabajo para _____ que hace estudios sobre lo que piensa la gente en todo el país. Hoy estoy haciendo unas preguntas sobre el servicio de energía eléctrica en este lugar. Como requisito me piden que usted sea la persona encargada de hacer cualquier trámite del servicio de energía eléctrica ¿Es eso así? _____. (De no ser así, agradezca y termine)

Sus respuestas son confidenciales y servirán para que Decir nombre de la Empresa Eléctrica o distribuidora que da el servicio mejore la calidad del servicio.

- I. Anote el género del entrevistado
Masculino ... 1 Femenino ... 2
- II. ¿Cuántos años tiene usted? CUMPLIDOS _____

Calidad del Servicio Técnico

1. ¿Está usted satisfecho con la cantidad de apagones en este domicilio durante la última semana?
Sí ... 1 No... 2 No sabe...9
2. En la última semana, ¿cuántas veces aproximadamente hubo "apagones"? _____
3. En la última semana, ¿cuánto tiempo duraron más o menos estos "apagones" de electricidad? _____ horas

Comisión Nacional de Energía Eléctrica



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010
TEL. PBX. (502) 2366-4218 E-mail: cnee@cnee.gob.gt FAX (502) 2366-4202

4. ¿Podría calificar usted la agilidad con la que Decir nombre de la Empresa Eléctrica o distribuidora que da el servicio restablece el servicio a un apagón? **GUIADO TARJETA**

Muy Rápido... 1 Rápido... 2 Aceptable...3 Lento... 4
Muy Lento...5

5. En la última semana, ¿Sabe usted cuál fue la causa que originó estos apagones de electricidad?

Mantenimiento de la red ... 1 No conoce la causa ... 2

6. En la última semana, ¿Estaba usted enterado de que tendría un "apagón" de energía eléctrica?

Sí ... 1 No... 2

7. En la última semana, ¿Cómo o por qué medios se enteró de que tendría un "apagón" de energía eléctrica? **PUEDA ANOTAR VARIOS**

Por la radio... 1 Por la TV.... 2 Por los periódicos... 3

Otras formas _____

8. ¿Podría usted decirme cuál cree que es el impacto de los "apagones" en este domicilio?

9. ¿Considera usted haber perdido algún aparato / instrumento por los "apagones" de energía?

Sí ... 1 No... 2

10. ¿Qué tipo de aparato / instrumento perdió?

Radio	1
Televisión	2
Computadora	3
Refrigeradora (Equipo de refrigeración)	4
Celular	5
Equipo Industrial	6
Otros ¿cuál?	



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010
TEL. PBX. (502) 2366-4218 E-mail: cnee@cnee.gob.gt FAX (502) 2366-4202

Calidad del Producto Técnico

11. ¿Está usted satisfecho con los bajones de luz (variaciones de voltaje) en este domicilio durante la última semana?
Sí... 1 No... 2 No sabe...9

12. ¿En la última semana, cuántas veces ocurrieron estos "bajones de luz"?

13. ¿En la última semana, ha tenido usted necesidad de encender sus equipos antes de las horas nocturnas debido a que en la noche los equipos ya no encienden correctamente?
Sí... 1 No... 2 No sabe...9

14. ¿Podría usted decirme cuál cree que es el impacto de las variaciones de voltaje en este domicilio?

15. ¿Considera usted haber perdido algún aparato / instrumento por los "bajones de luz"?
Sí... 1 No... 2

16. ¿Qué tipo de aparato / instrumento perdió?

Radio	1
Televisión	2
Computadora	3
Refrigeradora (Equipo de refrigeración)	4
Celular	5
Equipo Industrial	6
Otros ¿cuál?	

Calidad Comercial

17. En el último año, ¿ha solicitado para este domicilio una instalación nueva de electricidad?
Sí... 1 No... 2 (p.p. # 20) No sabe...9 (p.p. # 20)

Comisión Nacional de Energía Eléctrica



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010
TEL. PBX. (502) 2366-4218 E-mail: cnee@cnee.gob.gt FAX (502) 2366-4202

18. ¿Para la instalación fue necesario modificar la red? Sí ... 1 No... 2
19. ¿Cuánto tiempo se tardaron en instalarle la nueva conexión de electricidad de su casa, desde que usted pagó? _____ días
20. En los dos últimos meses, ¿Decir nombre de la Empresa Eléctrica o distribuidora que da el servicio le ha cortado la luz?
Sí ... 1 No... 2 (p.p. # 22) No sabe...9 (p.p. # 22)
21. En este corte, ¿cuánto tiempo se tardaron en reconectarle la luz después de realizar los pagos? Menos de 24h ... 1 Más de 24h ... 2 No sabe ... 9
22. En los dos últimos meses, ¿puso usted alguna queja o reclamo por el servicio de energía eléctrica que reciben en este inmueble ?
Sí ... 1 No... 2 (p.p. # 30) No sabe...9 (p.p. # 30)
23. ¿Cuál fue el motivo PRINCIPAL de ese reclamo? **SOLO ANOTAR UNA**
24. ¿Además de este reclamo ha presentado alguna otra queja? PUEDE ANOTAR VARIAS

MOTIVO	PREGUNTA 23	PREGUNTA 24
	(Una respuesta)	(Varias respuestas)
Atraso en conexión	1	1
Atraso en reconexión	2	2
No recibe factura	3	3
Cobros altos	4	4
Falla de contador	5	5
Bajo voltaje	6	6
Cambio de nombre o dirección en la factura	7	7
Atraso en atención de llamadas de emergencia	8	8
Mala atención en oficinas	9	9
Inconformidad con la tarifa	10	10
Deficiente alumbrado público	11	11
Falta de energía	12	12
Daños a la propiedad por el personal distribuidor	13	13
Falla del transformador	14	14
Orden de corte sin razón	15	15
No atienden llamadas de emergencia	16	16



Comisión Nacional de Energía Eléctrica



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010
TEL. PBX. (502) 2366-4218 E-mail: cnee@cnee.gob.gt FAX (502) 2366-4202

Otros _____

25. Hablando de ese mismo caso, ¿cómo presentó su reclamo o queja ante Decir nombre de la Empresa Eléctrica o distribuidora que da el servicio?

PUEDA ANOTAR VARIAS, LEER

En persona ... 1 Por teléfono ... 2 Por el libro de quejas ... 3
Por fax ... 4 Por correo electrónico ... 5

26. ¿Cuándo presentó esa queja o reclamo, recibió ayuda por parte del personal Decir nombre de la Empresa Eléctrica o distribuidora que da el servicio?

Sí ... 1 No... 2

27. ¿Decir nombre de la Empresa Eléctrica o distribuidora que da el servicio, le dio algún número o contraseña para que usted pudiera dar seguimiento a su queja o reclamo?

Sí ... 1 No... 2

28. Decir nombre de la Empresa Eléctrica o distribuidora que da el servicio, ¿le solucionó o le dio alguna respuesta al problema por el que presentó su queja o reclamo?

Sí lo solucionó ... 1 No lo solucionó ... 2
Sí dio respuesta ... 3 No dio respuesta ... 4

29. ¿Cuánto tiempo se tardaron en solucionar o darle respuesta a su problema, desde el momento en que presentó la queja o reclamo?
_____ días

30. ¿Recibe su factura o recibo de la luz a tiempo para pagarlo antes de que venza?

Sí ... 1 No... 2

31. ¿A usted le vienen a leer el contador de la luz? **SOLO ACEPTE UNA RESPUESTA Y LEA**

Siempre ... 1 A veces ... 2 Nunca ... 3

32. ¿Y cada cuánto tiempo le vienen a leer el contador? _____ días

33. ¿En los dos últimos meses, visitó usted, la agencia Decir nombre de la Empresa Eléctrica o distribuidora que da el servicio?

Sí ... 1 No... 2 ¿Cuál? _____ (ver nombres en anexo G)



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010
TEL. PBX. (502) 2366-4218 E-mail: cnee@cnee.gob.gt FAX (502) 2366-4202

De acuerdo a su última visita en la Agencia (decir el nombre de la respuesta a la pregunta 33)

	Muy Satisfech o	Bastante Satisfech o	Satisfech o	Poco satisfech o	Nada satisfech o	Ns/Nr
34. ¿Está usted satisfecho con el trato que le dieron los empleados en la agencia (<u>decir el nombre de la respuesta a la pregunta 33</u>)?	5	4	3	2	1	9
35. ¿Está usted satisfecho con la ayuda y asistencia recibida durante su visita a la agencia (<u>decir el nombre de la respuesta a la pregunta 33</u>)?	5	4	3	2	1	9
36. ¿Está usted satisfecho con la amabilidad y cortesía del personal de la agencia (<u>decir el nombre de la respuesta a la pregunta 33</u>)?	5	4	3	2	1	9
37. ¿Está usted satisfecho con la limpieza interior de la agencia (<u>decir el nombre de la respuesta a la pregunta 33</u>)?	5	4	3	2	1	9
38. ¿Está usted satisfecho con el orden y presentación de la agencia (<u>decir el nombre de la respuesta a la pregunta 33</u>)?	5	4	3	2	1	9
39. ¿Está usted satisfecho con la rapidez para atender su trámite en ventanilla de la agencia (<u>decir el nombre de la respuesta a la pregunta 33</u>)?	5	4	3	2	1	9
40. ¿Está usted satisfecho con el tiempo que esperó en fila según su última visita en la agencia (<u>decir el nombre de la respuesta a la pregunta 33</u>)?	5	4	3	2	1	9
41. ¿Está usted satisfecho con los horarios de atención de la agencia (<u>decir el nombre de la respuesta a la pregunta 33</u>)?	5	4	3	2	1	9



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

4^a. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010
 TEL. PBX. (502) 2366-4218 E-mail: cnee@cnee.gob.gt FAX (502) 2366-4202

42. ¿Está usted satisfecho con la distancia recorrida para llegar desde su casa a la agencia (<u>decir el nombre de la respuesta a la pregunta 33</u>)?	5	4	3	2	1	9
---	---	---	---	---	---	---

43. ¿Ha visto usted impreso en su factura el número de teléfono al que puede llamar para hacer sus consultas o reclamos?

Sí ... 1 No... 2

44. ¿Ha usado el **(número de teléfono)**¹ de atención al público (emergencias) que tiene la oficina de Decir nombre de la Empresa Eléctrica o distribuidora que da el servicio?

Sí ... 1 No... 2 (p.p. # 50) No sabe...9 (p.p. # 50)

45. ¿Por qué motivo ha usado el número de teléfono de atención al público de Decir nombre de la Empresa Eléctrica o distribuidora que da el servicio?

Para presentar una queja ... 1 Para pedir información ... 2
 Para reportar un daño o una avería en la red ... 3

De acuerdo a su última llamada por teléfono a las oficinas de Decir nombre de la Empresa Eléctrica o distribuidora que da el servicio?

	Muy Satisfecho 5	Bastante Satisfecho 4	Satisfecho 3	Poco satisfecho 2	Nada satisfecho 1	Ns/Nr 9
46. ¿Está usted, satisfecho con la ayuda y asistencia recibida durante la llamada a <u>Decir nombre de la Empresa Eléctrica o distribuidora que da el servicio?</u>	5	4	3	2	1	9
47. ¿Está usted, satisfecho con la amabilidad y cortesía del personal durante la llamada a <u>Decir nombre de la Empresa Eléctrica o distribuidora que da el servicio?</u>	5	4	3	2	1	9
48. ¿Está usted, satisfecho con la rapidez para procesar su llamada en <u>Decir nombre de la Empresa Eléctrica o distribuidora que da el servicio?</u>	5	4	3	2	1	9

¹ El cuestionario de las Distribuidoras con más de 100,000 usuarios deberá adaptarse de acuerdo a su número telefónico; EEGSA 27777000 DEOCSA/DEORSA 23852222



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

4^a. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010
TEL. PBX. (502) 2366-4218 E-mail: cnee@cnee.gob.gt FAX (502) 2366-4202

49. ¿Está usted satisfecho con el tiempo que esperó en el teléfono al llamar a <u>Decir nombre de la Empresa Eléctrica o distribuidora que da el servicio?</u>	5	4	3	2	1	9
--	---	---	---	---	---	---

50. ¿En orden de importancia, qué prefiere usted?

	Primera Mención	Segunda Mención
Que no se le vaya la luz	1	1
Que no hayan bajones de luz	2	2
Que lo atiendan bien en la oficina	3	3

51. En el último año, ¿Cree usted que Decir nombre de la Empresa Eléctrica o distribuidora que da el servicio, ha mejorado en general el servicio de energía eléctrica que recibe?

Si ha mejorado... 1 (**Pase pregunta 52**) Sigue igual... 2 (**Pase pregunta 53**)
Está peor que antes... 3 (**Pase pregunta 54**)

52. ¿Usted me ha dicho que Decir nombre de la Empresa Eléctrica o distribuidora que da el servicio, ha mejorado en el último año, me podría indicar en que basa su respuesta?

Motivo	Primera Mención	Otras Menciones
No hay interrupciones	1	1
Hay menos interrupciones	2	2
Buen servicio en general	3	3
Buena calidad de energía	4	4
Calidad de la atención comercial	5	5
Empleados bien preparados	6	6
Rapidez en la atención / realización de los servicios	7	7
Hay menos bajones de energía (variaciones de voltaje)	8	8
Otros indicar		

53. ¿Usted me ha dicho que Decir nombre de la Empresa Eléctrica o distribuidora que da el servicio sigue igual que siempre, me podría indicar en qué basa su respuesta?



Comisión Nacional de Energía Eléctrica



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010
TEL. PBX. (502) 2366-4218 E-mail: cnee@cnee.gob.gt FAX (502) 2366-4202

Motivo	Primera Mención	Otras Menciones
No hay interrupciones	1	1
Hay menos interrupciones	2	2
Buen servicio en general	3	3
Buena calidad de energía	4	4
Buena calidad en la atención comercial	5	5
Empleados bien preparados	6	6
Rapidez en la atención / realización de los servicios	7	7
El mismo precio	9	9
Atención deficiente	10	10
Alumbrado público caro	11	11
No hay alumbrado público	12	12
Demora en la atención / realización de los servicios	13	13
Errores en la lectura de su medidor / valores cobrados	14	14
Cortes sin aviso	15	15
Variaciones de voltaje	16	16
Otros indicar		

54. ¿Usted me ha dicho que Decir nombre de la Empresa Eléctrica o distribuidora que da el servicio, está peor, me podría indicar en que basa su respuesta?

Motivo	Primera Mención	Otras Menciones
Precio Alto	17	17
Atención deficiente	10	10
Alumbrado público caro	11	11
No hay alumbrado público	12	12
Demora en la atención / realización de los servicios	13	13
Errores en la lectura de su medidor / valores cobrados	14	14
Cortes sin aviso	15	15
Variaciones de voltaje	16	16
Otros indicar		

Comisión Nacional de Energía Eléctrica



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010
TEL. PBX. (502) 2366-4218 E-mail: cnee@cnee.gob.gt FAX (502) 2366-4202

NOMBRE DEL ENTREVISTADO
DIRECCIÓN EXACTA
CORRELATIVO/NIS/IDENTIFICACIÓN DE USUARIO
MUNICIPIO
DEPARTAMENTO
TELÉFONO

NOMBRE Y FIRMA DEL ENTREVISTADOR

NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR

Comisión Nacional de Energía Eléctrica



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010
TEL. PBX. (502) 2366-4218 E-mail: cnee@cnee.gob.gt FAX (502) 2366-4202

ANEXO C

A. Para todas las distribuidoras, el documento analítico, deberá llevar como mínimo la siguiente información: **(en cada fase)**

1. Ficha técnica del estudio
2. Fotografía en formato jpg de cada uno de los domicilios entrevistados
3. Gráficas de la distribución muestral referente al género y edad del entrevistado
4. Tabla y gráficas en valores porcentuales y nominales de cada pregunta del cuestionario
5. Para la pregunta 19 ¿Cuánto tiempo se tardaron en instalarle la nueva conexión de electricidad de su casa, desde que usted la pagó? (usar los siguientes rangos: con modificación a la red, menos de 120 días y más de 120 días; y sin modificación a la red, menos de 28 días y más de 28 días)
6. Para la pregunta 29 ¿Cuánto tiempo se tardaron en solucionar o darle respuesta a su problema, desde el momento en que presentó la queja o reclamo? (tomar los siguientes rangos: entre 0 y 3 días, 4 y 5 días, 6 y 10 días, más de 10 días)
7. Gráfica de barras comparando los atributos calificados en las preguntas 34 a 41
8. Gráfica de barras comparando los atributos calificados en las preguntas 46 a 49
9. Resumen ejecutivo de las ocurrencias en campo
10. Resumen ejecutivo de los diferentes comentarios recabados por los entrevistadores
11. Conclusiones
12. Recomendaciones

B. Las distribuidoras con más de cien mil usuarios, en el documento analítico adicionalmente deberán:

1. Hacer un comparativo por departamentos para las preguntas # 1, 4, 11, 13.
2. Cruzar las preguntas 34 a 41 por agencia comercial que con mayor frecuencia visita el usuario.

Comisión Nacional de Energía Eléctrica



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010
TEL. PBX. (502) 2366-4218 E-mail: cnee@cnee.gob.gt FAX (502) 2366-4202

ANEXO D

Directorio de Distribuidoras o Empresas de Energía Eléctrica

- **Distribuidora de Electricidad de Occidente, S.A.**
- **Distribuidora de Electricidad de Oriente, S.A.**
Ingeniero Carlos Fernández/Gerente General/Unión Fenosa
Ingeniero Dimas Carranza/Gerente de Regulación/Unión Fenosa
10ª avenida 14-14, zona 14
Guatemala
Teléfono: 23679300
- **Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A.**
Ingeniero Carlos Bautista/Encargado de Regulación
6ª avenida, 8-14, zona 1
Guatemala
Teléfono: 24204000
- **Empresa Eléctrica Municipal de Gualán, Zacapa**
Señor Edgar René Orellana Barrera/ Alcalde
Señor Carlos Humberto Pineda Monroy/ Encargado
Teléfono: 79415053
- **Empresa Eléctrica Municipal de Guastatoya, El Progreso**
Señor Saúl Beltetón Herrera / Alcalde
Señor Santiago Dávila / Gerente Administrativo
Teléfono: 79451382
- **Empresa Eléctrica Municipal de Huehuetenango, Huehuetenango**
Señor Marvel Danilo Ángel Robledo / Alcalde
Ingeniero Francis Chávez / Sub Gerente
Teléfonos: 77641107 – 77641386
- **Empresa Eléctrica Municipal de Jalapa, Jalapa**
Señor Rafael Alberto Sandoval / Alcalde
Señora Maribel Palma / Administración
Teléfonos: 79224226 – 79224140
- **Empresa Eléctrica Municipal de Joyabaj, El Quiché**
Señor Florencio Carrascoza Gámez / Alcalde
Señor Rosendo Quiroa / Gerente General
Teléfono: 57096496

Comisión Nacional de Energía Eléctrica

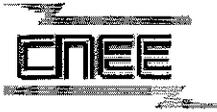


COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010
TEL. PBX. (502) 2366-4218 E-mail: cnee@cnee.gob.gt FAX (502) 2366-4202

- **Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios, Izabal**
Señor David Pineda Acevedo / Alcalde
Teléfono: 79482197
- **Empresa Eléctrica Municipal de Quetzaltenango, Quetzaltenango**
Lic. Jorge Rolando Barrientos Pellecer / Alcalde
Lic. Alejandro Ximin / Gerente Administrativo
Teléfono: 77616816 – 77616031
- **Empresa Eléctrica Municipal de San Marcos, San Marcos**
Señor Carlos Barrios Sácher / Alcalde
Señora Virginia Eloísa Escobar Menaldo de Barrios
Teléfono: 77601570 – 77602191
- **Empresa Eléctrica Municipal de San Pedro Pinula, Jalapa**
Señor Julio Cesar Portillo Sandoval / Alcalde
Señora Mayra Rodríguez / Encargada
Teléfono: 79220803
- **Empresa Eléctrica Municipal de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos**
Dr. Marco Antonio Orozco Arreola / Alcalde
Juan Carlos Aguilar Orozco / Encargado
Teléfono: 77607228
- **Empresa Eléctrica Municipal de Santa Eulalia, Huehuetenango**
Señor Diego Marcos Pedro / Alcalde
Señor Rolando Ariel Alonso Figueroa
Teléfono: 77659568
- **Empresa Eléctrica Municipal de Tacaná, San Marcos**
Señor Ricardo Santizo Mazariegos / Alcalde
Señor Florencio Arriaga Robledo / Concejal 2
Teléfono: 77622846
- **Empresa Eléctrica Municipal de Zacapa, Zacapa**
Señor Edgar René Orellana Barrera / Alcalde
Señor Carlos Humberto Pineda Monroy / Encargado
Teléfono: 79410352

Comisión Nacional de Energía Eléctrica



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010
TEL. PBX. (502) 2386-4218 E-mail: cnee@cnee.gob.gt FAX (502) 2386-4202

- **Empresa Hidroeléctrica Municipal de Retalhuleu, Retalhuleu**
Señor José Galindo de León / Alcalde
Señora Cecilia de Muñoz / Administradora
Teléfono: 77710008
- **Empresa Municipal Rural de Electricidad**
Señor Víctor René Aguilar / Gerente General
Teléfono: 52056227
- **Empresa Hidroeléctrica de Patulul**
Señor Adolfo Fumagalli / Gerente General
Teléfono: 2473709


Comisión Nacional de Energía Eléctrica



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010
TEL. PBX. (502) 2366-4218 E-mail: cnee@cnee.gob.gt FAX (502) 2366-4202

ANEXO E

Según Resolución CNEE- 31-2010 de fecha veintidós de febrero de dos mil diez, el directorio de Empresas Precalificadas por la CNEE es el siguiente:

1. Para poder realizar encuestas a todas las Empresas Distribuidoras de Energía Eléctrica en el año 2010 están inscritas las siguientes consultoras:

- **Aprende, S.A.**

12 calle A 17-55 zona 11, Colonia Miraflores

Teléfono: 24743947 – 23834251

Contacto: Julio Román

Correo electrónico: julioruben@aprende.com.gt

- **Dichter & Neira**

Edificio Europlaza World Bussiness Center,

Torre 1, Piso 17; Oficina 17B

Teléfono 23876900

Contacto: Pilar Hernández

Correo electrónico: pilarhernandez@dichter-neira.com

- **Vox Latina S.A.**

Avenida Reforma 12-01 zona 10

Torre A, Oficina 408

Teléfono 23311396

Contacto: Mónica Dardón

Correo electrónico: monicadardon@voxlatina.org



Comisión Nacional de Energía Eléctrica



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010
TEL. PBX. (502) 2366-4218 E-mail: cnee@cnee.gob.gt FAX (502) 2366-4202

ANEXO F

Listado de códigos municipales

101	Guatemala, Guatemala	315	San Antonio Aguas Calientes, Sacatepéquez
102	Santa Catarina Pinula, Guatemala	316	Santa Catarina Barahona, Sacatepéquez
103	San José Pinula, Guatemala	401	Chimaltenango, Chimaltenango
104	San José del Golfo, Guatemala	402	San José Poaquil, Chimaltenango
105	Palencia, Guatemala	403	San Martín Jilotepeque, Chimaltenango
106	Chinautla, Guatemala	404	Comalapa, Chimaltenango
107	San Pedro Ayampuc, Guatemala	405	Santa Apolonia, Chimaltenango
108	Mixco, Guatemala	406	Tecpán Guatemala, Chimaltenango
109	San Pedro Sacatepéquez, Guatemala	407	Patzún, Chimaltenango
110	San Juan Sacatepéquez, Guatemala	408	Pochuta, Chimaltenango
111	San Raymundo, Guatemala	409	Patzicía, Chimaltenango
112	Chuarrancho, Guatemala	410	Santa Cruz Balanyá, Chimaltenango
113	Fraijanes, Guatemala	411	Acatenango, Chimaltenango
114	Amatitlán, Guatemala	412	Yepocapa, Chimaltenango
115	Villa Nueva, Guatemala	413	San Andrés Itzapa, Chimaltenango
116	Villa Canales, Guatemala	414	Parramos, Chimaltenango
117	Petapa, Guatemala	415	Zaragoza, Chimaltenango
201	Guastatoya, El Progreso	416	El Tejar, Chimaltenango
202	Morazán, El Progreso	501	Escuintla, Escuintla
203	San Agustín Acasaguastlán, El Progreso	502	Santa Lucía Cotzumalguapa, Escuintla
204	San Cristóbal Acasaguastlán, El Progreso	503	La Democracia, Escuintla
205	El Júcaro, El Progreso	504	Siquinalá, Escuintla
206	Sansare, El Progreso	505	Masagua, Escuintla
207	Sanarate, El Progreso	506	Tiquisate, Escuintla
208	San Antonio La Paz, El Progreso	507	La Gomera, Escuintla
301	Antigua Guatemala, Sacatepéquez	508	Guanagazapa, Escuintla
302	Jocotenango, Sacatepéquez	509	San José, Escuintla
303	Pastores, Sacatepéquez	510	Iztapa, Escuintla
304	Sumpango, Sacatepéquez	511	Palín, Escuintla
305	Sto. Domingo Xenacoj, Sacatepéquez	512	San Vicente Pacaya, Escuintla
306	Santiago Sacatepéquez, Sacatepéquez	513	Nueva Concepción, Escuintla
307	San Bartolomé Millpas Altas, Sacatepéquez	601	Cuilapa, Santa Rosa
308	San Lucas Sacatepéquez, Sacatepéquez	602	Barberena, Santa Rosa
309	Santa Lucía Milpas Altas, Sacatepéquez	603	Santa Rosa de Lima, Santa Rosa
310	Magdalena Milpas Altas, Sacatepéquez	604	Casillas, Santa Rosa
311	Santa María de Jesús, Sacatepéquez	605	San Rafael Las Flores, Santa Rosa
312	Ciudad Vieja, Sacatepéquez	606	Oratorio, Santa Rosa
313	San Miguel Dueñas, Sacatepéquez	607	San Juan Tecuaco, Santa Rosa
314	Alotenango, Sacatepéquez	608	Chiquimulilla, Santa Rosa
		609	Taxisco, Santa Rosa
		610	Santa María Ixhuatán, Santa Rosa
		611	Guazacapán, Santa Rosa
		612	Santa Cruz Naranjo, Santa Rosa
		613	Pueblo Nuevo Viñas, Santa Rosa



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010
TEL. PBX. (502) 2366-4218 E-mail: cnee@cnee.gob.gt FAX (502) 2366-4202

614	Nueva Santa Rosa, Santa Rosa	916	Zunil, Quetzaltenango
701	Sololá, Sololá	917	Colomba, Quetzaltenango
702	San José Chacayá, Sololá	918	San Francisco La Unión, Quetzaltenango
703	Santa María Visitación, Sololá	919	El Palmar, Quetzaltenango
704	Santa Lucía Utatlán, Sololá	920	Coatepeque, Quetzaltenango
705	Nahualá, Sololá	921	Génova, Quetzaltenango
706	Santa Catarina Ixtahuacán, Sololá	922	Flores Costa Cuca, Quetzaltenango
707	Santa Clara La Laguna, Sololá	923	La Esperanza, Quetzaltenango
708	Concepción, Sololá	924	Palestina de los Altos, Quetzaltenango
709	San Andrés Semetabaj, Sololá	1001	Mazatenango, Suchitepéquez
710	Panajachel, Sololá	1002	Cuyotenango, Suchitepéquez
711	Santa Catarina Palopó, Sololá	1003	San Francisco Zapotitlán, Suchitepéquez
712	San Antonio Palopó, Sololá	1004	San Bernardino, Suchitepéquez
713	San Lucas Tolimán, Sololá	1005	San José El ídolo, Suchitepéquez
714	Santa Cruz La Laguna, Sololá	1006	Santo Domingo Suchitepéquez, Suchitepéquez
715	San Pablo La Laguna, Sololá	1007	San Lorenzo, Suchitepéquez
716	San Marcos La Laguna, Sololá	1008	Samayac, Suchitepéquez
717	San Juan La Laguna, Sololá	1009	San Pablo Jocopilas, Suchitepéquez
718	San Pedro La Laguna, Sololá	1010	San Antonio Suchitepéquez, Suchitepéquez
719	Santiago Atitlán, Sololá	1011	San Miguel Panán, Suchitepéquez
801	Totonicapán, Totonicapán	1012	San Gabriel, Suchitepéquez
802	San Cristóbal Totonicapán, Totonicapán	1013	Chicacao, Suchitepéquez
803	San Francisco El Alto, Totonicapán	1014	Patulul, Suchitepéquez
804	San Andrés Xecul, Totonicapán	1015	Santa Bárbara, Suchitepéquez
805	Momostenango, Totonicapán	1016	San Juan Bautista, Suchitepéquez
806	Santa María Chiquimula, Totonicapán	1017	Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez
807	Santa Lucía La Reforma, Totonicapán	1018	Zunilito, Suchitepéquez
808	San Bartolo Aguas Calientes, Totonicapán	1019	Pueblo Nuevo, Suchitepéquez
901	Quetzaltenango, Quetzaltenango	1020	Río Bravo, Suchitepéquez
902	Salcajá, Quetzaltenango	1101	Retalhuleu, Retalhuleu
903	Olintepeque, Quetzaltenango	1102	San Sebastián, Retalhuleu
904	San Carlos Sija, Quetzaltenango	1103	Santa Cruz Muluá, Retalhuleu
905	Sibilia, Quetzaltenango	1104	San Martín Zapotitlán, Retalhuleu
906	Cabricán, Quetzaltenango	1105	San Felipe Retalhuleu, Retalhuleu
907	Cajolá, Quetzaltenango	1106	San Andrés Villa Seca, Retalhuleu
908	San Miguel Siguilá, Quetzaltenango	1107	Champerico, Retalhuleu
909	San Juan Ostuncalco, Quetzaltenango	1108	Nuevo San Carlos, Retalhuleu
910	San Mateo, Quetzaltenango	1109	El Asintal, Retalhuleu
911	Concepción Chiquirichapa, Quetzaltenango	1201	San Marcos, San Marcos
912	San Martín Sacatepéquez, Quetzaltenango	1202	San Pedro Sacatepéquez, San Marcos
913	Almolonga, Quetzaltenango	1203	San Antonio Sacatepéquez, San Marcos
914	Cantel, Quetzaltenango	1204	Comitancillo, San Marcos
915	Huitán, Quetzaltenango	1205	San Miguel Ixtahuacán, San Marcos
		1206	Concepción Tutuapa, San Marcos



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010
TEL. PBX. (502) 2366-4218 E-mail: cnee@cnee.gob.gt FAX (502) 2366-4202

1207	Tacaná, San Marcos	1320	San Sebastián, Huehuetenango
1208	Sibinal, San Marcos	1321	Tectitán, Huehuetenango
1209	Tajumulco, San Marcos	1322	Concepción Huista, Huehuetenango
1210	Tejutla, San Marcos	1323	San Juan Ixcoy, Huehuetenango
1211	San Rafael Pie de la Cuesta, San Marcos	1324	San Antonio Huista
1212	Nuevo Progreso, San Marcos	1325	San Sebastián Coatán, Huehuetenango
1213	El Tumbador, San Marcos	1326	Barillas, Huehuetenango
1214	El Rodeo, San Marcos	1327	Aguacatán, Huehuetenango
1215	Malacatán, San Marcos	1328	San Rafael Petzal,
1216	Catarina, San Marcos	1329	San Gaspar Ixchil Huehuetenango
1217	Ayutla, San Marcos	1330	Santiago Chimaltenango, Huehuetenango
1218	Ocós, San Marcos	1331	Santa Ana Huista, Huehuetenango
1219	San Pablo, San Marcos	1332	Unión Cantinil, Huehuetenango
1220	El Quetzal, San Marcos	1401	Santa Cruz del Quiché, Quiché
1221	La Reforma, San Marcos	1402	Chiche, Quiché
1222	Pajapita, San Marcos	1403	Chinique, Quiché
1223	Ixchiguán, San Marcos	1404	Zacualpa, Quiché
1224	San José Ojetenam, San Marcos	1405	Chajul, Quiché
1225	San Cristóbal Cucho, San Marcos	1406	Chichicastenango, Quiché
1226	Sipacapa, San Marcos	1407	Patzití, Quiché
1227	Esquipulas Palo Gordo, San Marcos	1408	San Antonio Ilotenango, Quiché
1228	Río Blanco, San Marcos	1409	San Pedro Jocopilas, Quiché
1229	San Lorenzo, San Marcos	1410	Cunén, Quiché
1301	Huehuetenango, Huehuetenango	1411	San Juan Cotzal, Quiché
1302	Chiantla, Huehuetenango	1412	Joyabaj, Quiché
1303	Malacatancito, Huehuetenango	1413	Nebaj, Quiché
1304	Cuilco, Huehuetenango	1414	San Andrés Sajcabajá, Quiché
1305	Nentón, Huehuetenango	1415	Uspantán, Quiché
1306	San Pedro Necta, Huehuetenango	1416	Sacapulas, Quiché
1307	Jacaltenango, Huehuetenango	1417	San Bartolomé Jocotenango, Quiché
1308	Soloma, Huehuetenango, Huehuetenango	1418	Canillá, Quiché
1309	San Idelfonso Ixtahuacán, Huehuetenango	1419	Chicamán, Quiché
1310	Santa Bárbara, Huehuetenango	1420	Playa Grande -Ixcán, Quiché
1311	La Libertad, Huehuetenango	1421	Pachalum, Quiché
1312	La Democracia, Huehuetenango	1501	Salamá, Baja Verapaz
1313	San Miguel Acatán, Huehuetenango	1502	San Miguel Chicaj, Baja Verapaz
1314	San Rafael La Independencia, Huehuetenango	1503	Rabinal, Baja Verapaz
1315	Todos Santos Cuchumatán, Huehuetenango	1504	Cubulco, Baja Verapaz
1316	San Juan Atitán, Huehuetenango	1505	Granados, Baja Verapaz
1317	Santa Eulalia, Huehuetenango	1506	El Chol, Baja Verapaz
1318	San Mateo Ixtatán, Huehuetenango	1507	San Jerónimo, Baja Verapaz
1319	Colotenango, Huehuetenango	1508	Purulhá, Baja Verapaz
		1601	Cobán, Alta Verapaz
		1602	Santa Cruz Verapaz, Alta Verapaz
		1603	San Cristóbal Verapaz, Alta Verapaz



COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

4ª. AV. 15-70 ZONA 10, EDIFICIO PALADIUM NIVEL 12, GUATEMALA, C.A. 01010
TEL. PBX. (502) 2366-4218 E-mail: cnee@cnee.gob.gt FAX (502) 2366-4202

1604	Tactic, Alta Verapaz	2006	Olopa, Chiquimula
1605	Tamahú, Alta Verapaz	2007	Esquipulas, Chiquimula
1606	Tucurú, Alta Verapaz	2008	Concepción Las Minas, Chiquimula
1607	Panzós, Alta Verapaz	2009	Quezaltepeque, Chiquimula
1608	Senahú, Alta Verapaz	2010	San Jacinto, Chiquimula
1609	San Pedro Carchá, Alta Verapaz	2011	Ipala, Chiquimula
1610	San Juan Chamelco, Alta Verapaz	2101	Jalapa, Jalapa
1611	Lanquín, Alta Verapaz	2102	San Pedro Pinula, Jalapa
1612	Cahabón, Alta Verapaz	2103	San Luis Jilotepeque, Jalapa
1613	Chisec, Alta Verapaz	2104	San Manuel Chaparrón, Jalapa
1614	Chahal, Alta Verapaz	2105	San Carlos Alzatate, Jalapa
1615	Fray Bartolomé de las Casas, Alta Verapaz	2106	Monjas, Jalapa
1616	La Tinta, Alta Verapaz	2107	Mataquescuintla, Jalapa
1701	Flores, Peten	2201	Jutiapa, Jutiapa
1702	San José, Peten	2202	El Progreso, Jutiapa
1703	San Benito, Peten	2203	Santa Catarina Mita, Jutiapa
1704	San Andrés, Peten	2204	Agua Blanca, Jutiapa
1705	La Libertad, Peten	2205	Asunción Mita, Jutiapa
1706	San Francisco, Peten	2206	Yupiltepeque, Jutiapa
1707	Santa Ana, Peten	2207	Atescatempa, Jutiapa
1708	Dolores, Peten	2208	Jerez, Jutiapa
1709	San Luis, Peten	2209	El Adelanto, Jutiapa
1710	Sayaxché, Peten	2210	Zapotitlán, Jutiapa
1711	Melchor de Mencos, Peten	2211	Comapa, Jutiapa
1712	Poptún, Peten	2212	Jalpatagua, Jutiapa
1801	Puerto Barrios, Izabal	2213	Conguaco, Jutiapa
1802	Livingston, Izabal	2214	Moyuta, Jutiapa
1803	El Estor, Izabal	2215	Pasaco, Jutiapa
1804	Morales, Izabal	2216	San José Acatempa, Jutiapa
1805	Los Amates, Izabal	2217	Quesada, Jutiapa
1901	Zacapa, Zacapa		
1902	Estanzuela, Zacapa		
1903	Río Hondo, Zacapa		
1904	Gualán, Zacapa		
1905	Teculután, Zacapa		
1906	Usumatlán, Zacapa		
1907	Cabañas, Zacapa		
1908	San Diego, Zacapa		
1909	La Unión, Zacapa		
1910	Huité, Zacapa		
2001	Chiquimula, Chiquimula		
2002	San José La Arada, Chiquimula		
2003	San Juan Ermita, Chiquimula		
2004	Jocotán, Chiquimula		
2005	Camotán, Chiquimula		



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 G

- Lista de Centros de Servicio o Agencias Comerciales

No	Centro de Servicio / Oficina Comercial		
	EEGSA	DEOCSA	DEORSA
1	Principal (zona 1)	Cuilapa	Guatemala, zona 9
2	Megacentro	Santa Rosa	Chimaltenango
3	Antigua	Teculután	Huehuetenango
4	Escuintla	Morales	Mazatenango
5	Puerto San José	Chiquimula	Quetzaltenango
6	Amatitlán	Jalapa	Retalhuleu
7	Villa Nueva	Jutiapa	San Antonio Suchitepéquez
8		Asunción Mita	San Marcos
9		Santa Elena	Tiquisate
10		Cobán	Totonicapán
11		Chisec	

Comisión Nacional de Energía Eléctrica



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 H

Cronograma

No.	Actividad	Responsable	Plazo Límite
1	Notificación Consultoras / Distribuidoras (Precalificados y Metodología Encuesta)	CNEE	05/03/2010
2	Capacitación Metodología	CNEE – Consultoras	08/03/2010
3	Presentación Precalificados y Metodología	CNEE – Consultoras - Distribuidoras	09/03/2010
4	Contratación Consultoras	Distribuidoras	05/04/2010
5	Envío de información a CNEE con respecto a Consultora seleccionada por la Distribuidora	Distribuidoras	07/04/2010
6	Divulgación en medio masivo de realización de la Encuesta (Fase 1)	Distribuidoras	5 días antes realización de Encuesta (Fase 1)
7	Inicio Encuesta de Calidad (Fase 1)	Consultora	19/04/2010
8	Recepción de resultados (Fase 1) en CNEE	Consultora	15/06/2010
9	Divulgación en medio masivo de realización de la Encuesta (Fase 2)	Distribuidora	5 días antes realización de Encuesta (Fase 2)
10	Encuesta de Calidad (Fase 2)	Consultora	Septiembre 2010
11	Recepción de resultados (Fase 2 y comparativo) en CNEE	Consultora	20/10/2010
12	Publicación de resultados	CNEE	31/12/2010

Comisión Nacional de Energía Eléctrica



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 I

Formato de anuncio de prensa

(Logo Distribuidora)

En cumplimiento al artículo 114 del Reglamento de la Ley General de Electricidad y con el propósito de obtener la opinión de sus usuarios sobre la calidad del servicio de distribución final de energía eléctrica que les presta (nombre de la distribuidora), informa que del XX al XX, estará realizando una encuesta en los departamentos de (área de concesión)

La información que se obtenga a través de la encuesta en mención, se utilizará para tomar las acciones que correspondan, que permitirán mejorar la calidad del servicio prestado.

Por lo anterior, (distribuidora), agradece la valiosa colaboración hacia las personas encargadas de realizar la encuesta, quienes por seguridad de sus clientes, estarán debidamente identificadas.

Sus consultas serán atendidas en

(Distribuidora)
(Teléfono)

Guatemala, XX de 2010

Notifíquese

Ingeniero Carlos Eduardo Colom Bickford
Presidente



Comisión Nacional de Energía Eléctrica

Ingeniero Enrique Moller Hernández
Director

Ingeniero César Augusto Fernández Fernández
Director

