



COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA

4ª avenida 15-70 zona 10, Edificio Paladium, nivel 12, Guatemala, C.A.

Tel. PBX: (502) 2321-8000; Fax: (502) 2321-8002

Sitio web : www.cnee.gob.gt; e-mail: cnee@cnee.gob.gt

CÉDULA DE NOTIFICACIÓN

En la Ciudad de Guatemala, siendo las 9 horas con 45 minutos del día 29 de mayo de dos mil trece, en **6a. avenida 8-14 zona 1**, NOTIFIQUÉ la Resolución **CNEE-121-2013** de fecha **veintitrés de mayo de dos mil trece**, dictada por la COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA, a **Empresa Eléctrica de Guatemala, Sociedad Anónima**, por medio de cédula de notificación que entrego a KAREN VALENZUELA, quien de enterado SI () – NO () firma. DOY FE.

(f) Notificado

(f) Notificador

Doc.: CNEE-121-2013
Exp.: DRCC-234-12
9 folios



COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA

4ª avenida 15-70 zona 10, Edificio Paladium, nivel 12, Guatemala, C.A.

Tel. PBX: (502) 2321-8000; Fax: (502) 2321-8002

Sitio web : www.cnee.gob.gt; e-mail: cnee@cnee.gob.gt

CÉDULA DE NOTIFICACIÓN

En la Ciudad de Guatemala, siendo las 10 horas con — minutos del día 29 de mayo de dos mil trece, en **Diagonal 6, 10-50, zona 10, Edificio Interaméricas, Torre Sur, nivel 14**, NOTIFIQUÉ la Resolución **CNEE-121-2013** de fecha **veintitrés de mayo de dos mil trece**, dictada por la COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA, a **Distribuidora de Electricidad de Occidente, Sociedad Anónima**, por medio de cédula de notificación que entrego a Dinos Canan, quien de enterado SI () – NO () firma. DOY FE.

(f) Notificado

Doc.: CNEE-121-2013

Exp.: DRCC-234-12

9 folios

(f) Notificador



COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA

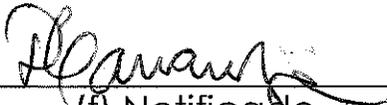
4ª avenida 15-70 zona 10, Edificio Paladium, nivel 12, Guatemala, C.A.

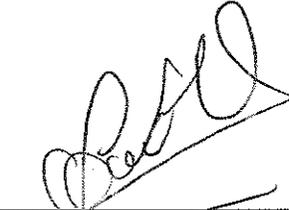
Tel. PBX: (502) 2321-8000; Fax: (502) 2321-8002

Sitio web : www.cnee.gob.gt; e-mail: cnee@cnee.gob.gt

CÉDULA DE NOTIFICACIÓN

En la Ciudad de Guatemala, siendo las 9 horas con 59 minutos del día 29 de mayo de dos mil trece, en **Diagonal 6, 10-50, zona 10, Edificio Interaméricas, Torre Sur, nivel 14**, NOTIFIQUÉ la Resolución **CNEE-121-2013** de fecha **veintitrés de mayo de dos mil trece**, dictada por la COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA, a **Distribuidora de Electricidad de Oriente, Sociedad Anónima**, por medio de cédula de notificación que entrego a Pinares Casanova, quien de enterado SI () – NO () firma. DOY FE.


(f) Notificado


(f) Notificador

Doc.: CNEE-121-2013

Exp.: DRCC-234-12

9 folios



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-121-2013

Guatemala, 23 de mayo de 2013

LA COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA

CONSIDERANDO:

Que el artículo 4 del Decreto No. 93-96 del Congreso de la República, 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, proteger los derechos de los usuarios y prevenir conductas atentatorias contra la libre competencia; así como emitir las normas técnicas relativas al subsector eléctrico y fiscalizar su cumplimiento.

CONSIDERANDO:

Que el artículo 106 del Reglamento de la Ley General de Electricidad, establece que toda reclamación de los Consumidores, por deficiencias en la prestación del servicio, deberá ser recibida y registrada por el distribuidor, haciendo constar el número correlativo, el nombre del Consumidor, la fecha y hora de recepción y el motivo de la misma, mediante un sistema informático computarizado auditable que permita efectuar su seguimiento hasta su resolución y respuesta al Consumidor, debiendo el distribuidor para este propósito, brindar a sus Consumidores un servicio comercial eficiente y atender los reclamos por interrupción en el suministro de electricidad las 24 horas del día.

CONSIDERANDO:

Que las Normas para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica, contenidas en la Resolución CNEE-8-98 y sus modificaciones, indican en el artículo 7 bis, que el distribuidor debe abrir una página en internet (WEB) correspondiente a reclamos o quejas, a efecto que el usuario pueda plasmar sus inconformidades, debiendo dicha página incluir, como mínimo, la información contenida en el Libro de Quejas. Asimismo, dicho artículo estipula que el distribuidor debe realizar los arreglos pertinentes, a efecto que los reclamos por teléfono, fax, telegrama, telefonogramas o correo electrónico, puedan formularse en cualquier horario y durante cualquier día del año. El distribuidor con el propósito de dar facilidad al usuario y estar acorde al avance tecnológico, podrá utilizar nuevos sistemas y tecnologías, previamente autorizados por la Comisión.

CONSIDERANDO:

Que con el fin de lograr la eficiencia en la atención a los reclamos presentados por los usuarios del servicio de distribución final y considerando los avances tecnológicos, como lo son el correo electrónico y páginas web, la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, a través de la Gerencia de Regulación de Calidad, inició el desarrollo de un procedimiento para la presentación y atención de reclamos a través de estos medios. Para el efecto, se



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

le solicitó a Empresa Eléctrica de Guatemala, Sociedad Anónima; Distribuidora de Electricidad de Oriente, Sociedad Anónima y Distribuidora de Electricidad de Occidente, Sociedad Anónima, que efectuaran una propuesta de procedimiento para tramitar los reclamos presentados por esta vía. En ese sentido, las distribuidoras presentaron su propuesta y luego de haber analizado las mismas y al no existir un procedimiento establecido para la efectiva atención de reclamos a través de medios electrónicos, se hace necesario emitir y aprobar un procedimiento para la atención de reclamos a través de correo electrónico y página web logrando así, que se le brinde una atención más ágil a las inconformidades de los usuarios de las distribuidoras ya relacionadas.

POR TANTO:

La Comisión Nacional de Energía Eléctrica, en ejercicio de las funciones que le confiere el artículo 4 de la Ley General de Electricidad; 109 del Reglamento de la Ley y las Normas para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica, contenidas en la Resolución CNEE-8-98 y sus modificaciones,

RESUELVE:

Emitir el siguiente:

“Procedimiento de Atención de Reclamos por medio de Correo Electrónico y Página Web, para Empresa Eléctrica de Guatemala, Sociedad Anónima; Distribuidora de Electricidad de Oriente, Sociedad Anónima y Distribuidora de Electricidad de Occidente, Sociedad Anónima.”

Artículo 1. Objetivo. Establecer un procedimiento específico para la presentación y atención de reclamos utilizando medios electrónicos, como lo son el correo electrónico y páginas web, para ser utilizado por Empresa Eléctrica de Guatemala, Sociedad Anónima; Distribuidora de Electricidad de Oriente, Sociedad Anónima y Distribuidora de Electricidad de Occidente, Sociedad Anónima, así como instituciones que brindan apoyo a los usuarios, para facilitar las gestiones que realizan en la atención de inconformidades del servicio de distribución final de energía eléctrica y lograr con ello que dichas gestiones se hagan de forma ágil y se evidencie la capacidad de respuesta de las distribuidoras de manera eficiente, tomando en cuenta los plazos de resolución que establecen las Normas para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica.

Artículo 2. Alcance. Este procedimiento aplica para Empresa Eléctrica de Guatemala, Sociedad Anónima; Distribuidora de Electricidad de Oriente, Sociedad Anónima y Distribuidora de Electricidad de Occidente, Sociedad Anónima, en el ejercicio de la actividad de distribución final de energía eléctrica que ejecutan.



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

Podrá ser utilizado tanto por los usuarios de las distribuidoras, así como por todas aquellas personas individuales o jurídicas, que sin ser usuarios de la distribuidora les afecte o resulten afectadas por la mala calidad del servicio prestado o por la mala atención brindada a sus requerimiento o reclamos.

El procedimiento podrá ser utilizado también, por instituciones que reciben y gestionan reclamos por parte de usuarios que utilizan el servicio de distribución final de energía eléctrica, con el fin de presentar los mismos, utilizando los medios informáticos indicados.

Artículo 3. Definiciones. Para los efectos de este procedimiento, se definen los siguientes términos.

- a) **Correo Electrónico:** Es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes y archivos, también denominados mensajes electrónicos o cartas electrónicas, mediante sistemas de comunicación electrónicos.
- b) **Correo Postal:** Es el sistema dedicado a transportar documentos escritos, así como paquetes de tamaño pequeño o mediano (encomiendas). Todo envío a través del sistema postal es llamado correo o correspondencia.
- c) **Distribuidor:** Empresa Eléctrica de Guatemala, Sociedad Anónima; Distribuidora de Electricidad de Oriente, Sociedad Anónima y Distribuidora de Electricidad de Occidente, Sociedad Anónima.
- d) **IDUSUARIO:** Es el número de identificación del usuario, que es asignado por los distribuidores, de acuerdo a su sistema.
- e) **Institución:** Son entidades como Comisión Nacional de Energía Eléctrica, Procuraduría de los Derechos Humanos -PDH-, Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, Congreso de la República, Medios de Comunicación (radio, televisión, medios escritos e internet), entre otros.
- f) **Número de Reclamo:** Número con el cual el distribuidor registra el reclamo presentado por el usuario en una base de datos de su sistema informático habilitado para el efecto, que permite realizar el seguimiento del estado en el cual se encuentra el trámite del reclamo.
- g) **Página Web:** Es un documento o información electrónica adaptada para la World Wide Web (red global mundial de informática) y que puede ser accedida mediante un navegador por medio de internet.



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

- h) Resolución del reclamo:** Decisión por la cual el distribuidor da una respuesta al reclamo.

Artículo 4. Obligaciones del distribuidor dentro del Procedimiento de Atención de Reclamos por medio de Correo Electrónico y Página Web.

- a)** El distribuidor adecuará en su página web los vínculos (*links*) y campos necesarios para que el usuario pueda ingresar su reclamación. El sistema informático que comande la página web deberá requerir:
- i. Nombre del usuario reclamante (persona, institución o empresa que presenta el reclamo)
 - ii. Nombre del titular del suministro (persona, institución o empresa que aparece en la factura)
 - iii. Correo electrónico del usuario reclamante
 - iv. Teléfono del usuario
 - v. Dirección del usuario
 - vi. Fecha y hora en la cual se está colocando el reclamo
 - vii. Número de identificación del usuario -IDUsuario-
 - viii. Número de contador
 - ix. Motivo del reclamo
 - x. Descripción del reclamo
 - xi. Vínculo con el cual el usuario pueda subir un archivo digital.

Dicha página deberá estar estructurada a fin de facilitar la atención de reclamos a los usuarios e instituciones, las cuales pueden ser de forma personalizada a través del correo electrónico o página web. Para tal efecto, el distribuidor deberá disponer de personal capacitado, para que los usuarios, a través de los mecanismos definidos, puedan presentar su reclamo, durante las 24 horas de todos los días del año.

- b)** Adicionalmente, se deberá incluir una sección que permita el registro de inconformidades en la prestación del servicio, por parte de personas que no sean usuarios (terceros), dicha sección puede ser implementada por medio de un correo electrónico previamente autorizado por la Comisión.
- c)** El distribuidor contará con sistemas informáticos seguros, confiables y auditables para la recepción, registro y seguimiento de los reclamos de los usuarios, de conformidad con lo indicado en la normativa legal vigente.



Artículo 5. Utilización de Libro de Quejas. En caso el reclamo sea enviado por una institución que cuente con Libro de Quejas, ésta podrá también enviar y adjuntar el escáner del folio correspondiente del Libro de Quejas, con la información solicitada, debidamente completada.

Artículo 6. Presentación del reclamo a través del Procedimiento de Atención de Reclamos por medio de Correo Electrónico y Página Web ante el Distribuidor.

- a) **Correo electrónico:** El usuario o institución deberán enviar un correo electrónico al distribuidor, en donde la misma confirmará la recepción y asignará el número del reclamo.
- b) **Internet (página web):** El usuario deberá completar los campos del formulario establecido por el distribuidor en su página web. Una vez llenados todos los campos contenidos en el artículo cuatro de la presente resolución y que son obligatorios, el formulario será enviado al distribuidor, el cual confirmará la recepción y asignará el número de reclamación; posteriormente el usuario podrá imprimir el formulario respectivo.

El distribuidor mediante su Sistema de Recepción de reclamos o el que en el futuro la Comisión Nacional de Energía Eléctrica considere, deberá codificar los reclamos, asignándoles un número que le permita al usuario darle seguimiento. Dicho número deberá ser dado a conocer al usuario independientemente de la forma en que presentó el reclamo.

El distribuidor, por medio del Sistema Informático, actualizará permanentemente el estado del trámite de cada uno de los reclamos, para que de esta manera pueda mantener informado al usuario por medio del correo electrónico.

Artículo 7. Procedimiento para la Atención de Reclamos mediante Correo Electrónico y Página Web. Descripción y Flujograma del Procedimiento para la Atención de Reclamos mediante correo electrónico y página web:

a) Descripción del Proceso:

No. de gestión	TIPO DE GESTIÓN	Responsable	Actividad
1	Envío de la Inconformidad	Usuario, Tercero o Institución remite reclamo	El usuario o institución envía su inconformidad por medio del correo electrónico o de la página web autorizada por la Comisión al distribuidor. Si el reclamo lo envía alguna institución, que cuente con Libro de Quejas, ésta podrá también adjuntar el escáner del folio



COMISION NACIONAL DE ENERGIA ELECTRICA

4^a. 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

			correspondiente del Libro de Quejas, con la información solicitada, debidamente completada.
2	Verificación de la información	Distribuidor	El distribuidor verifica que la información del reclamo esté completa, solicitando al usuario o institución aclaración o ampliación de información por medio del correo electrónico en caso de dudas.
3	Respuesta con justificación de improcedencia	Distribuidor	Luego de identificar que no es un reclamo, el distribuidor debe responder al usuario atendiendo el motivo del correo remitido, por medio del correo electrónico o por correo postal.
4	Asignación de número de reclamo	Distribuidor	El distribuidor ingresa el reclamo a su sistema de gestión y crea un expediente digital del mismo, asignándole un número de reclamación, y le envía al usuario o institución el número de la reclamación mediante correo electrónico para el seguimiento respectivo de forma inmediata al catalogarlo como reclamo.
5	Análisis con base en la normativa legal vigente	Distribuidor	El distribuidor analiza el reclamo, en apego a la normativa legal vigente para determinar si procede o no procede.
6	Solución con base a la normativa legal vigente	Distribuidor	Luego de efectuar el análisis de procedencia del reclamo, el distribuidor resuelve el motivo de la inconformidad, en consistencia con la normativa legal vigente.
7	Notificación de improcedencia	Distribuidor	En caso que el reclamo fuese improcedente, el distribuidor notifica la resolución del mismo detallando los motivos y/o causas de improcedencia por medio del correo electrónico o por correo postal. El distribuidor debe incluir en su notificación, el texto detallado en el artículo 7.c) de la presente resolución.
8	Notificación de la solución del reclamo	Distribuidor	El distribuidor notifica la solución de reclamo, por medio del correo electrónico o por correo postal, informando al usuario o institución. El distribuidor debe incluir en su notificación, el texto detallado en el artículo 7.c) de la presente resolución.
9	Archivo en el sistema	Distribuidor	El distribuidor archiva el expediente digital del reclamo, que contiene la información relacionada con la gestión del mismo, fotografías, acciones de campo, análisis, etc., en su sistema de gestión. Dicho expediente digital debe estar disponible para consulta <i>in situ</i> o remota de acuerdo a lo que en futuro establezca la Comisión.

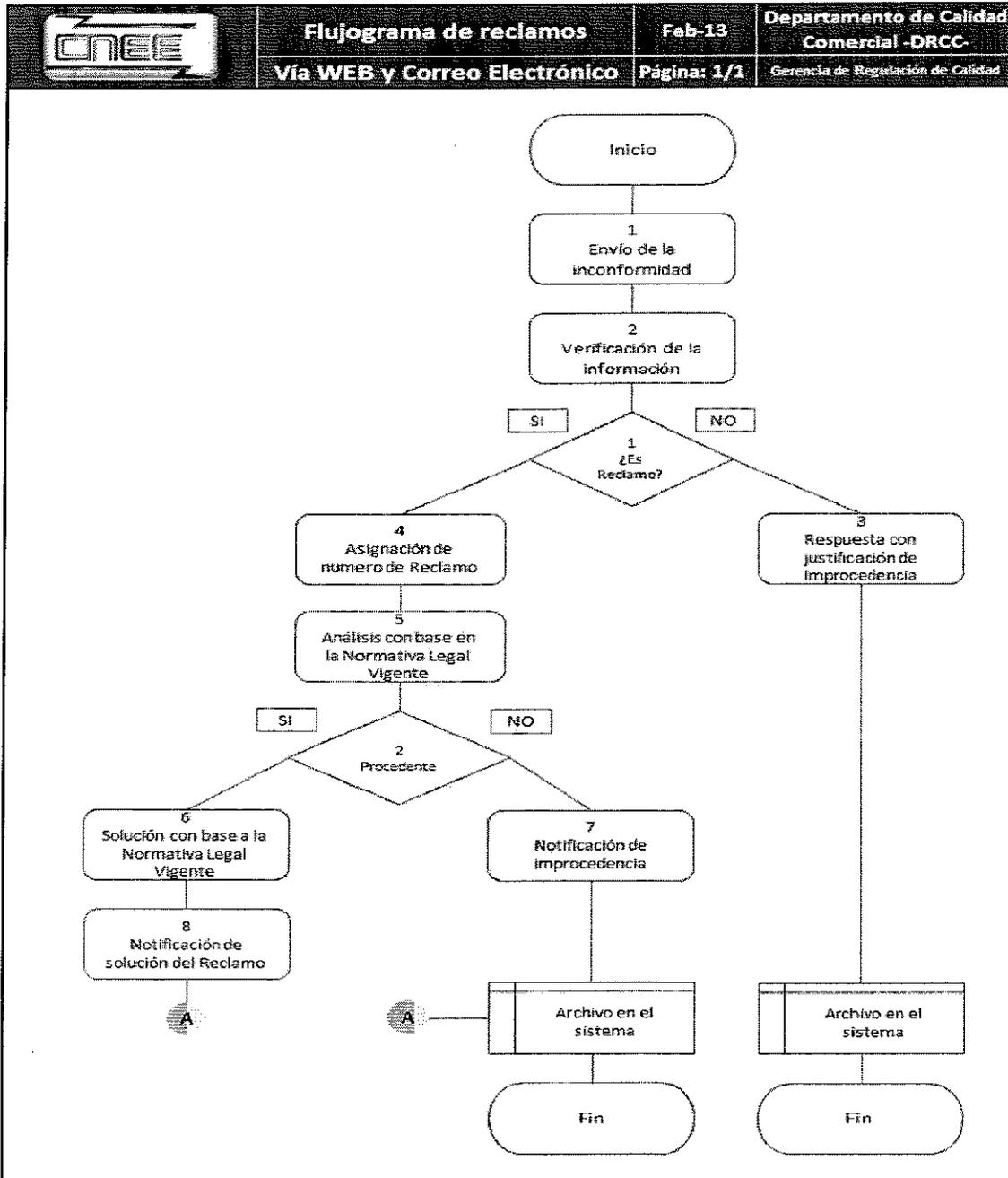
Fuente: Elaboración DRCC



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

b) Flujoograma del Proceso:



Fuente: Elaboración DRCC





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

c) Texto a incluir como adjunto a la resolución del reclamo:

El distribuidor deberá incluir el texto siguiente, en la resolución de los reclamos:

"Conforme a lo establecido en el artículo 11 nonies de las Normas para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios del Servicio de Distribución Final de Energía Eléctrica, el usuario podrá presentar su denuncia ante la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, en caso de no ser atendido el reclamo y de persistir la inconformidad; el usuario podrá acudir ante la Comisión para la presentación de la denuncia administrativa respectiva, de conformidad con el Reglamento de la Ley General de Electricidad".

Artículo 8. Reportes relacionados con el procedimiento. En la información mensual de los indicadores de Calidad Comercial que se remita a la Comisión, se deberá incluir un resumen estadístico de los reclamos atendidos por esta vía, que contenga un desglose por tema, y que indique además, el porcentaje de reclamos y consultas efectuadas mediante este mecanismo (correo electrónico y página WEB), dentro de dicho resumen, deberán indicarse los tiempos promedios de atención para este tipo de casos.

Artículo 9. Dirección de correos electrónicos de atención de los distribuidores. Para la aplicación del presente procedimiento, se establecen los correos de atención enviados por los distribuidores a la Comisión, de la manera siguiente:

EMPRESA ELÉCTRICA DE GUATEMALA, SOCIEDAD ANÓNIMA:

reclamos@eegsa.net

DISTRIBUIDORA DE ELECTRICIDAD DE ORIENTE, SOCIEDAD ANÓNIMA:

reclamos@energuate.com

DISTRIBUIDORA DE ELECTRICIDAD DE OCCIDENTE, SOCIEDAD ANÓNIMA:

reclamos@energuate.com

Artículo 10. Disposiciones finales y transitorias. Para dar cumplimiento con lo establecido en la presente resolución en cuanto a los reclamos vía correo electrónico, las distribuidoras deberán ajustar sus procedimientos y poner a disposición de los usuarios dicho servicio, en un plazo que no podrá **exceder de 20 días** posteriores a la notificación de la presente resolución.

Para dar cumplimiento con lo establecido en la presente resolución en cuanto a los reclamos vía página web, las distribuidoras deberán ajustar sus procedimientos y poner a



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

disposición de los usuarios su página web, en un plazo que no podrá **exceder de 60 días** posteriores a la notificación de la presente resolución.

Artículo 11. Revisión. La revisión y actualización del presente procedimiento será competencia de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica.

Artículo 12. Casos no previstos. Los casos no previstos en la presente resolución, serán resueltos por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica.

Artículo 13. Vigencia. La presente resolución entrará en vigencia al día siguiente de su notificación.

NOTIFÍQUESE.

Licenciada Carmen Urizar Hernández

Presidente



Licenciada Silvia Ruth Alvarado de Córdoba
Directora

Licenciado Jorge Guillermo Aráuz Aguilar
Director

Licenciado Juan Rafael Sánchez Cortés

Secretario General

Lic. Juan Rafael Sánchez Cortés
Secretario General
Comisión Nacional de Energía Eléctrica